

EBA/GL/2017/10

---

19/12/2017

---

## Κατευθυντήριες γραμμές

---

για την αναφορά μειζόνων συμβάντων δυνάμει της  
οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 (PSD2)

---

# 1. Συμμόρφωση και υποχρεώσεις υποβολής στοιχείων και αναφορών

---

## Καθεστώς των κατευθυντήριων γραμμών

1. This document contains Guidelines issued pursuant to Article 16 of Regulation (EU) No 1093/2010.<sup>1</sup> In accordance with Article 16(3) of Regulation (EU) No 1093/2010, competent authorities and financial institutions must make every effort to comply with the Guidelines.
2. Guidelines set out the EBA's view of appropriate supervisory practices within the European System of Financial Supervision or of how Union law should be applied in a particular area. Competent authorities as defined in Article 4(2) of Regulation (EU) No 1093/2010 to whom Guidelines apply should comply by incorporating them into their practices as appropriate (e.g. by amending their legal framework or their supervisory processes), including where Guidelines are directed primarily at institutions.

## Απαιτήσεις υποβολής στοιχείων και αναφορών

3. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010, οι αρμόδιες αρχές πρέπει να γνωστοποιήσουν στην ΕΑΤ εάν συμμορφώνονται ή προτίθενται να συμμορφωθούν προς τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, ή άλλως να εκθέσουν τους λόγους μη συμμόρφωσης, έως τις 19/02/2018. Εάν η προθεσμία γνωστοποίησης παρέλθει άπρακτη, η ΕΑΤ θεωρεί ότι οι αρμόδιες αρχές δεν συμμορφώνονται. Οι γνωστοποιήσεις πρέπει να αποστέλλονται, με την υποβολή του εντύπου που παρέχεται στον δικτυακό τόπο της ΕΑΤ, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) με την επισήμανση «EBA/GL/2017/10». Οι γνωστοποιήσεις πρέπει να υποβάλλονται από πρόσωπα δεόντως εξουσιοδοτημένα να γνωστοποιούν τη συμμόρφωση εκ μέρους των αρμόδιων αρχών τους. Οποιαδήποτε μεταβολή στην κατάσταση συμμόρφωσης πρέπει επίσης να αναφέρεται στην ΕΑΤ.
4. Οι γνωστοποιήσεις δημοσιεύονται στον δικτυακό τόπο της ΕΑΤ, σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3.

---

<sup>1</sup> Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 331 της 15.12.2010, σ. 12).

## 2. Αντικείμενο, πεδίο εφαρμογής και ορισμοί

---

### Αντικείμενο

5. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές απορρέουν από την εντολή που δόθηκε στην EAT σύμφωνα με το άρθρο 96 παράγραφος 3 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 2002/65/ΕΚ, 2009/110/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και την κατάργηση της οδηγίας 2007/64/ΕΚ (PSD1).
6. Συγκεκριμένα, στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές καθορίζονται τα κριτήρια για την ταξινόμηση μειζόνων λειτουργικών συμβάντων ή συμβάντων που αφορούν την ασφάλεια από παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, καθώς και η μορφή και οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται για τη γνωστοποίηση, σύμφωνα με το άρθρο 96 παράγραφος 1 της προαναφερθείσας οδηγίας, των εν λόγω συμβάντων στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης.
7. Επιπλέον, στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εξετάζεται ο τρόπος με τον οποίο οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αξιολογούν τη σπουδαιότητα του συμβάντος και τις λεπτομέρειες από τις εκθέσεις για το συμβάν, που θα ανταλλάσσουν με άλλες εγχώριες αρχές, σύμφωνα με το άρθρο 96 παράγραφος 2 της εν λόγω οδηγίας.
8. Επίσης, στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εξετάζεται η ανταλλαγή των σχετικών λεπτομερειών των αναφερθέντων συμβάντων με την EAT και την ΕΚΤ, με σκοπό την προώθηση μιας κοινής και συνεκτικής προσέγγισης.

### Πεδίο εφαρμογής

9. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν σε σχέση με την ταξινόμηση και την αναφορά μειζόνων λειτουργικών συμβάντων ή συμβάντων που αφορούν την ασφάλεια σύμφωνα με το άρθρο 96 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366.
10. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν για όλα τα συμβάντα που συμπεριλαμβάνονται στον ορισμό του «μείζονος λειτουργικού συμβάντος ή συμβάντος που αφορά την ασφάλεια», ο οποίος καλύπτει εξωτερικά και εσωτερικά συμβάντα που θα μπορούσαν να είναι είτε κακόβουλα είτε τυχαία.
11. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν επίσης στις περιπτώσεις που το μείζον λειτουργικό συμβάν ή το συμβάν που αφορά την ασφάλεια προέρχεται από χώρα εκτός της Ένωσης (πχ. όταν ένα συμβάν προέρχεται από τη μητρική εταιρεία ή από θυγατρική που είναι

εγκατεστημένη εκτός της Ένωσης) και επηρεάζει τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται από πάροχο υπηρεσιών πληρωμών εγκατεστημένο στην Ένωση άμεσα (μια υπηρεσία πληρωμών εκτελείται από την επηρεαζόμενη εταιρεία εκτός της Ένωσης) ή έμμεσα (η δυνατότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών να εξακολουθεί να ασκεί τη δραστηριότητα πληρωμών του τίθεται σε κίνδυνο με κάποιον άλλο τρόπο εξαιτίας του συμβάντος).

## Αποδέκτες

12. Η πρώτη δέσμη κατευθυντήριων γραμμών (Τμήμα 4) απευθύνεται σε παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, όπως αυτοί ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 11 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 και όπως αναφέρονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010.
13. Η δεύτερη και η τρίτη δέσμη κατευθυντήριων γραμμών (Τμήματα 5 και 6) απευθύνονται στις αρμόδιες αρχές, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 σημείο i) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010.

## Ορισμοί

14. Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά, οι όροι που χρησιμοποιούνται και καθορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 έχουν την ίδια έννοια στις κατευθυντήριες γραμμές. Επιπλέον, για τους σκοπούς των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

Λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια	Ένα μεμονωμένο συμβάν ή μια σειρά συνδεόμενων μη προγραμματισμένων συμβάντων από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών τα οποία έχουν ή ενδεχομένως θα έχουν δυσμενείς επιπτώσεις στην ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα, την εμπιστευτικότητα, τη γνησιότητα ή/και τη συνέχεια των υπηρεσιών που σχετίζονται με πληρωμές.
Ακεραιότητα	Η ιδιότητα της διαφύλαξης της ακρίβειας και της πληρότητας των πόρων (συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων).
Διαθεσιμότητα	Η ιδιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με τις πληρωμές να είναι προσβάσιμες και έτοιμες προς χρήση από τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών.
Εμπιστευτικότητα	Η ιδιότητα της μη δημοσιοποίησης ή γνωστοποίησης πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, φορείς ή διαδικασίες.
Γνησιότητα	Η ιδιότητα μιας πηγής να είναι αυτό που ισχυρίζεται ότι είναι.
Συνέχεια	Η ιδιότητα των διαδικασιών, εργασιών και πόρων ενός οργανισμού που απαιτούνται για την παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με τις πληρωμές να είναι πλήρως προσβάσιμα και να εκτελούνται σε αποδεκτά προκαθορισμένα επίπεδα.
Υπηρεσίες σχετικές με πληρωμές	Κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα κατά την έννοια του άρθρου 4 παράγραφος 3 της PSD2, και όλα τα απαραίτητα τεχνικά υποστηρικτικά καθήκοντα για την ορθή παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

## 3. Εφαρμογή

---

### Ημερομηνία εφαρμογής

15. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται από τις 13 Ιανουαρίου 2018.

## 4. Κατευθυντήριες γραμμές που απευθύνονται σε παρόχους υπηρεσιών πληρωμών σχετικά με την κοινοποίηση μειζόνων λειτουργικών συμβάντων ή συμβάντων που αφορούν την ασφάλεια στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσής τους

---

### Κατευθυντήρια γραμμή 1: Ταξινόμηση ως μείζον συμβάν

1.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να ταξινομούν ως μείζονα συμβάντα τα λειτουργικά συμβάντα ή τα συμβάντα που αφορούν την ασφάλεια τα οποία πληρούν

- α) ένα ή περισσότερα κριτήρια στο «Υψηλότερο επίπεδο επιπτώσεων», ή
- β) τρία ή περισσότερα κριτήρια στο «Χαμηλότερο επίπεδο επιπτώσεων»

όπως ορίζεται στην κατευθυντήρια γραμμή 1.4, και μετά την αξιολόγηση που καθορίζεται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές.

1.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αξιολογούν ένα λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια με βάση τα ακόλουθα κριτήρια και τους υποκείμενους δείκτες τους:

#### *i. Επηρεαζόμενες συναλλαγές*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν τη συνολική αξία των επηρεαζόμενων συναλλαγών, καθώς και τον αριθμό των πληρωμών που έχουν τεθεί σε κίνδυνο ως ποσοστό του κανονικού επιπέδου πράξεων πληρωμών που διενεργούνται με τις υπηρεσίες πληρωμών που έχουν επηρεαστεί από το συμβάν.

#### *ii. Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν τον αριθμό των επηρεαζόμενων χρηστών των υπηρεσιών πληρωμών, τόσο σε απόλυτες τιμές όσο και ως ποσοστό του συνολικού αριθμού των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών.

#### *iii. Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν τη χρονική περίοδο κατά την οποία η υπηρεσία ενδεχομένως να μην είναι διαθέσιμη στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών

ή όταν η εντολή πληρωμής, κατά την έννοια του άρθρου 4 παράγραφος 13 της PSD2, δεν μπορεί να εκτελεστεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

*iv. Οικονομικός αντίκτυπος*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν το χρηματικό κόστος που συνδέεται με το συμβάν συνολικά και να λαμβάνουν υπόψη το απόλυτο μέγεθος και, κατά περίπτωση, τη σχετική σημασία του εν λόγω κόστους σε σχέση με το μέγεθος του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (δηλαδή με το κεφάλαιο της κατηγορίας 1 / Tier 1 του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών).

*v. Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν εάν το συμβάν έχει αναφερθεί ή πρόκειται πιθανώς να αναφερθεί στα διευθυντικά στελέχη τους.

*vi. Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν τις συστημικές επιπτώσεις που ενδέχεται να έχει το συμβάν, δηλαδή το ενδεχόμενο να επεκταθεί πέρα από τον αρχικά επηρεαζόμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών σε άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, σε υποδομές χρηματοπιστωτικών αγορών ή/και σε συστήματα καρτών πληρωμών.

*vii. Επιπτώσεις ως προς τη φήμη*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν πώς το συμβάν μπορεί να υπονομεύσει την εμπιστοσύνη των χρηστών στον ίδιο τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και, γενικότερα, στην παρεχόμενη υπηρεσία ή την αγορά στο σύνολό της.

- 1.3. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υπολογίζουν την τιμή των δεικτών σύμφωνα με την ακόλουθη μεθοδολογία:

*i. Επηρεαζόμενες συναλλαγές*

Κατά γενικό κανόνα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να θεωρούν ως «επηρεαζόμενες συναλλαγές» το σύνολο των εγχώριων και διασυνοριακών συναλλαγών που επηρεάστηκαν ή πρόκειται πιθανώς να επηρεαστούν άμεσα ή έμμεσα από το συμβάν και, ειδικότερα, τις συναλλαγές εκείνες οι οποίες δεν μπόρεσαν να δρομολογηθούν ή να διεκπεραιωθούν, τις συναλλαγές για τις οποίες το περιεχόμενο του μηνύματος πληρωμής τροποποιήθηκε και τις συναλλαγές για τις οποίες δόθηκε δολίως εντολή εκτέλεσης (είτε έγινε ανάκτηση των κεφαλαίων είτε όχι).

Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να θεωρούν ως κανονικό επίπεδο πράξεων πληρωμής τον ημερήσιο ετήσιο μέσο όρο εγχώριων και διασυνοριακών πράξεων πληρωμών που διενεργούνται με τις ίδιες υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν, λαμβάνοντας το προηγούμενο έτος ως την περίοδο αναφοράς για υπολογισμούς. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν θεωρούν ότι ο αριθμός αυτός είναι αντιπροσωπευτικός (π.χ. λόγω εποχικότητας), θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν άλλο, πιο αντιπροσωπευτικό, μετρικό σύστημα, και να διαβιβάσουν στην αρμόδια αρχή το βασικό



σκεπτικό αυτής της προσέγγισης, σημειώνοντάς το στο αντίστοιχο πεδίο του υποδείγματος (βλ. παράρτημα 1).

*ii. Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να θεωρούν ως «επηρεαζόμενους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών» όλους τους πελάτες (εγχώριους ή από την αλλοδαπή, καταναλωτές ή εταιρείες) που έχουν συνάψει σύμβαση με τον επηρεαζόμενο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος τους παρέχει πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών και οι οποίοι έχουν υποστεί ή πιθανώς θα υποστούν τις συνέπειες του συμβάντος. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να καταφεύγουν σε εκτιμήσεις που βασίζονται σε προηγούμενες δραστηριότητες για να προσδιορίζουν τον αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που ενδέχεται να έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληρωμών κατά τη διάρκεια του συμβάντος.

Σε περίπτωση ομίλων, κάθε πάροχος υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Στην περίπτωση παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που παρέχει λειτουργικές υπηρεσίες σε τρίτους, ο εν λόγω πάροχος υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών (εάν υπάρχουν) και οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που είναι αποδέκτες των εν λόγω λειτουργικών υπηρεσιών πρέπει να αξιολογούν το συμβάν σε σχέση με τους δικούς τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.

Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να θεωρούν ως συνολικό αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών τον αθροιστικό αριθμό των χρηστών εγχώριων και διασυνοριακών υπηρεσιών πληρωμών που έχουν συνάψει σύμβαση μαζί τους κατά τον χρόνο του συμβάντος (ή εναλλακτικά, τον πιο πρόσφατο διαθέσιμο αριθμό) και έχουν πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους ή από το αν θεωρούνται ενεργοί ή παθητικοί χρήστες υπηρεσιών πληρωμών.

*iii. Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους το χρονικό διάστημα κατά το οποίο οποιαδήποτε εργασία, διαδικασία ή διάυλος που σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών είναι ή ενδέχεται να τεθεί εκτός λειτουργίας και συνεπώς εμποδίζει i) την έναρξη ή/και την εκτέλεση μιας υπηρεσίας πληρωμών ή/και ii) την πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υπολογίζουν τη διακοπή της λειτουργίας της υπηρεσίας από τη χρονική στιγμή κατά την οποία αυτή ξεκινάει και να λαμβάνουν υπόψη τους τα χρονικά διαστήματα διακοπής τόσο κατά τις ώρες λειτουργίας, καθώς είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των υπηρεσιών πληρωμών όσο και εκτός των ωρών λειτουργίας, και κατά και τις περιόδους συντήρησης, ανάλογα με την περίπτωση. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι σε θέση να προσδιορίσουν τότε ακριβώς ξεκίνησε η διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών, θα πρέπει κατ' εξαίρεση να υπολογίζουν τη διακοπή της υπηρεσίας από τη στιγμή που αυτή διαπιστώνεται.

*iv. Οικονομικός αντίκτυπος*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τόσο το κόστος που μπορεί να συνδέεται άμεσα με το συμβάν όσο και το κόστος που μπορεί να συνδέεται έμμεσα με το συμβάν. Μεταξύ άλλων, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους κεφάλαια ή περιουσιακά στοιχεία που έχουν κατασχεθεί, το κόστος αντικατάστασης υλικού ή λογισμικού, τυχόν κόστος δικαστικής έρευνας (forensic) ή αποκατάστασης, τέλη λόγω μη συμμόρφωσης με συμβατικές υποχρεώσεις, κυρώσεις, εξωτερικές υποχρεώσεις και απώλεια εσόδων. Όσον αφορά το έμμεσο κόστος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εξετάζουν μόνον αυτό που ήδη γνωρίζουν ή θεωρούν πιθανό να προκύψει.

*v. Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εξετάζουν εάν, λόγω των επιπτώσεων του συμβάντος στις υπηρεσίες πληρωμών, έχει ενημερωθεί σχετικά ο επικεφαλής της πληροφορικής (Chief Information Officer - CIO) ή άλλο ανάλογο πρόσωπο, ή εάν προβλέπεται να ενημερώνεται για το συμβάν εκτός της περιοδικής διαδικασίας κοινοποίησης και σε συνεχή βάση για όσο διάστημα διαρκεί το συμβάν. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εξετάζουν εάν, λόγω των επιπτώσεων του συμβάντος στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις πληρωμές, έχει ενεργοποιηθεί ή είναι πιθανό να ενεργοποιηθεί το καθεστώς αντιμετώπισης κρίσεων.

*vi. Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αξιολογούν τον αντίκτυπο του συμβάντος στις χρηματοπιστωτικές αγορές, και συγκεκριμένα στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών ή/και στα σχήματα καρτών πληρωμών στα οποία στηρίζονται οι ίδιοι αλλά και άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών. Συγκεκριμένα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αξιολογούν εάν το συμβάν επαναλήφθηκε ή είναι πιθανό να επαναληφθεί σε άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, εάν επηρέασε ή είναι πιθανό να επηρεάσει την ομαλή λειτουργία των υποδομών χρηματοπιστωτικών αγορών και εάν έθεσε σε κίνδυνο την εύρυθμη λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος στο σύνολό του. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη διαφορετικές διαστάσεις όπως το εάν το επηρεαζόμενο στοιχείο/λογισμικό είναι αποκλειστικής ιδιοκτησίας (proprietary) ή είναι γενικά διαθέσιμο, εάν το προσβεβλημένο δίκτυο είναι εσωτερικό ή εξωτερικό και εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών έχει σταματήσει ή πρόκειται να σταματήσει να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών των οποίων είναι μέλος.

*vii. Επιπτώσεις ως προς τη φήμη*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους, στο βαθμό που είναι σε θέση να το γνωρίζουν, την έκταση που έχει λάβει ή μπορεί πιθανώς να λάβει το συμβάν στην αγορά. Ειδικότερα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους ότι η πιθανότητα να προκληθεί βλάβη στην κοινωνία από το συμβάν ισοδυναμεί με σοβαρό κίνδυνο που μπορεί να πλήξει τη φήμη τους. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εξετάζουν εάν (i) το συμβάν επηρέασε μια ορατή διαδικασία και κατά συνέπεια

είναι πιθανό να τύχει ή έχει ήδη τύχει κάλυψης από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (λαμβάνοντας υπόψη όχι μόνο τα παραδοσιακά μέσα μαζικής ενημέρωσης όπως εφημερίδες, αλλά και ιστολόγια, μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.), (ii) οι κανονιστικές υποχρεώσεις δεν τηρήθηκαν ή ενδέχεται να μην τηρηθούν, (iii) οι κυρώσεις παραβιάστηκαν ή ενδέχεται να παραβιαστούν ή (iv) έχει προκύψει και στο παρελθόν συμβάν ίδιου τύπου.

- 1.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αξιολογούν ένα συμβάν προσδιορίζοντας, για κάθε μεμονωμένο κριτήριο, εάν επιτυγχάνονται τα σχετικά κατώτατα όρια του Πίνακα 1 ή πρόκειται να επιτευχθούν προτού επιλυθεί το συμβάν.

Πίνακας 1: Όρια

Κριτήρια	Χαμηλότερο επίπεδο επιπτώσεων	Υψηλότερο επίπεδο επιπτώσεων
Επηρεαζόμενες συναλλαγές	> 10 % του κανονικού επιπέδου συναλλαγών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (όσον αφορά τον αριθμό συναλλαγών) <b>και</b> > 100 000 EUR	> 25 % του κανονικού επιπέδου συναλλαγών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (όσον αφορά τον αριθμό συναλλαγών) <b>ή</b> > 5 εκατ. EUR
Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών	> 5 000 <b>και</b> > 10% των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών	> 50 000 <b>ή</b> > 25% των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών
Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών	> 2 ώρες	Δεν ισχύει
Οικονομικός αντίκτυπος	Δεν ισχύει	> Μέγ. (0,1 % κεφάλαιο κατηγορίας 1,* 200 000 EUR) <b>ή</b> > 5 εκατ. EUR
Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης	Ναι	Ναι, και είναι πιθανό να ζητηθεί η ενεργοποίηση καθεστώτος αντιμετώπισης κρίσης (ή κάτι αντίστοιχο)
Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται	Ναι	Δεν ισχύει
Επιπτώσεις ως προς τη φήμη	Ναι	Δεν ισχύει

\*Κεφάλαιο κατηγορίας 1 (Tier 1) όπως ορίζεται στο άρθρο 25 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με τις απαιτήσεις προληπτικής εποπτείας για πιστωτικά ιδρύματα και επιχειρήσεις επενδύσεων και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 648/2012.

- 1.5. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να καταφεύγουν σε εκτιμήσεις εάν δεν διαθέτουν πραγματικά στοιχεία για να υποστηρίξουν τις αποφάσεις τους σχετικά με το εάν ένα συγκεκριμένο όριο έχει επιτευχθεί ή πιθανώς να επιτευχθεί πριν από την επίλυση του

συμβάντος (για παράδειγμα αυτό θα μπορούσε να συμβεί κατά την αρχική φάση της έρευνας).

- 1.6. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να διενεργούν αυτή την εκτίμηση σε συνεχή βάση κατά τη διάρκεια του συμβάντος, προκειμένου να προσδιορίζουν τυχόν αλλαγή της κατάστασης, είτε κλιμάκωσης του συμβάντος (από μη μείζονος σημασίας σε μείζονος σημασίας) είτε αποκλιμάκωσης (από μείζονος σημασίας σε μη μείζονος σημασίας).

## Κατευθυντήρια γραμμή 2: Διαδικασία κοινοποίησης

- 2.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να συλλέγουν όλες τις σχετικές πληροφορίες, να καταρτίζουν εκθέσεις συμβάντων χρησιμοποιώντας το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα 1 και να τις υποβάλλουν στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να συμπληρώνουν το υπόδειγμα ακολουθώντας τις οδηγίες του παραρτήματος 1.
- 2.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να χρησιμοποιούν το ίδιο υπόδειγμα για να ενημερώνουν την αρμόδια αρχή καθ' όλη τη διάρκεια του συμβάντος (δηλ. για αρχικές, ενδιάμεσες και τελικές εκθέσεις, όπως περιγράφεται στις παραγράφους 2.7 έως 2.21). Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να συμπληρώνουν το υπόδειγμα προοδευτικά, με τη μέγιστη επιμέλεια, καθ' όλη τη διάρκεια που καθίστανται διαθέσιμες περισσότερες πληροφορίες κατά τη διάρκεια των εσωτερικών ερευνών τους.
- 2.3. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει επίσης να υποβάλουν στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσής τους, κατά περίπτωση, αντίγραφο των παρεχόμενων πληροφοριών (ή των πληροφοριών που πρόκειται να παρασχεθούν) στους χρήστες τους, όπως προβλέπεται στο άρθρο 96 παράγραφος 1 της PSD2, μόλις καταστεί διαθέσιμο.
- 2.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να παρέχουν στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης, εφόσον είναι διαθέσιμες και κρίνεται σκόπιμο για την αρμόδια αρχή, πρόσθετες πληροφορίες, επισυνάπτοντας συμπληρωματικά στοιχεία στο τυποποιημένο υπόδειγμα με τη μορφή ενός ή περισσότερων παραρτημάτων.
- 2.5. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να παρακολουθούν τυχόν αιτήματα από την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών ή διευκρινίσεων σχετικά με τα ήδη υποβληθέντα στοιχεία.
- 2.6. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να τηρούν ανά πάσα στιγμή την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των πληροφοριών που ανταλλάσσονται με την αρμόδια αρχή στο κράτος μέλος προέλευσής τους και να επαληθεύουν την ταυτότητά τους στην αρμόδια αρχή στο κράτος μέλος προέλευσής τους.

### Αρχική έκθεση

- 2.7. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλουν μια αρχική έκθεση στην αρμόδια αρχή στο κράτος μέλος προέλευσης όταν διαπιστωθεί για πρώτη φορά μείζον λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια.
- 2.8. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αποστέλλουν την αρχική έκθεση στην αρμόδια αρχή εντός 4 ωρών από τη στιγμή που διαπιστώθηκε για πρώτη φορά το μείζον λειτουργικό συμβάν ή το συμβάν που αφορά την ασφάλεια, ή, εάν είναι γνωστό ότι οι δίαυλοι υποβολής αναφορών της αρμόδιας αρχής δεν είναι διαθέσιμοι ή δεν λειτουργούν τη δεδομένη χρονική στιγμή, αμέσως μόλις καταστούν διαθέσιμοι/λειτουργήσουν και πάλι.
- 2.9. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλουν μια αρχική έκθεση στην αρμόδια αρχή στο κράτος μέλος προέλευσης όταν ένα συμβάν μη μείζονος σημασίας καθίσταται μείζον. Σε αυτήν τη συγκεκριμένη περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αποστέλλουν την αρχική έκθεση στην αρμόδια αρχή αμέσως μόλις διαπιστωθεί αλλαγή της κατάστασης, ή, εάν είναι γνωστό ότι οι δίαυλοι υποβολής αναφορών της αρμόδιας αρχής δεν είναι διαθέσιμοι ή δεν λειτουργούν τη δεδομένη χρονική στιγμή, αμέσως μόλις καταστούν διαθέσιμοι/λειτουργήσουν και πάλι.
- 2.10. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν πληροφορίες με τη μορφή τίτλων (βλ. τμήμα Α του υποδείγματος) στις αρχικές εκθέσεις τους, περιγράφοντας έτσι ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά του συμβάντος και τις αναμενόμενες επιπτώσεις του βάσει των πληροφοριών που καθίστανται διαθέσιμες αμέσως μετά τη διαπίστωση του συμβάντος ή την αναταξινόμησή του. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να καταφεύγουν σε εκτιμήσεις όταν δεν είναι διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει επίσης να συμπεριλαμβάνουν στην αρχική τους έκθεση την ημερομηνία της επόμενης επικαιροποίησης, η οποία θα πρέπει να πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατό και σε καμία περίπτωση να μην υπερβαίνει τις 3 εργάσιμες ημέρες.

### Ενδιάμεση έκθεση

- 2.11. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλλουν ενδιάμεσες εκθέσεις κάθε φορά που θεωρούν ότι υπάρχει σχετική επικαιροποίηση της κατάστασης και, τουλάχιστον, την ημερομηνία της επόμενης επικαιροποίησης που αναφέρεται στην προηγούμενη έκθεση (είτε στην αρχική έκθεση είτε στην προηγούμενη ενδιάμεση έκθεση).
- 2.12. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλλουν στην αρμόδια αρχή μια πρώτη ενδιάμεση έκθεση με λεπτομερέστερη περιγραφή του συμβάντος και των συνεπειών του (τμήμα Β του υποδείγματος). Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να καταρτίζουν συμπληρωματικές ενδιάμεσες εκθέσεις, επικαιροποιώντας τουλάχιστον τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται ήδη στα τμήματα Α και Β του υποδείγματος, όταν λάβουν γνώση νέων σχετικών πληροφοριών ή σημαντικών αλλαγών μετά την προηγούμενη κοινοποίηση (για παράδειγμα εάν το συμβάν κλιμακώθηκε ή επιλύθηκε, εάν εντοπίστηκαν νέες αιτίες ή λήφθηκαν μέτρα για την αντιμετώπιση του προβλήματος). Σε κάθε περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλλουν ενδιάμεση έκθεση κατόπιν αιτήματος της αρμόδιας αρχής του κράτους μέλους προέλευσης.

- 2.13. Όπως και στην περίπτωση αρχικών εκθέσεων, όταν δεν υπάρχουν διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να κάνουν χρήση εκτιμήσεων.
- 2.14. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αναφέρουν σε κάθε έκθεση την ημερομηνία της επόμενης επικαιροποίησης, η οποία θα πρέπει να πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατό και σε καμία περίπτωση να μην υπερβαίνει τις 3 εργάσιμες ημέρες. Σε περίπτωση που ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι σε θέση να συμμορφωθεί με την εκτιμώμενη ημερομηνία για την επόμενη επικαιροποίηση, θα πρέπει να επικοινωνεί με την αρμόδια αρχή προκειμένου να εξηγήσει τους λόγους της καθυστέρησης, να προτείνει νέα εύλογη προθεσμία υποβολής (το αργότερο εντός 3 εργάσιμων ημερών) και να αποστέλλει νέα ενδιάμεση έκθεση, επικαιροποιώντας αποκλειστικά τα στοιχεία που αφορούν την εκτιμώμενη ημερομηνία της επόμενης επικαιροποίησης.
- 2.15. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αποστέλλουν την τελευταία ενδιάμεση έκθεση όταν οι τακτικές δραστηριότητες έχουν αποκατασταθεί και οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς, ενημερώνοντας σχετικά την αρμόδια αρχή. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πρέπει να θεωρούν ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς όταν οι δραστηριότητες/λειτουργίες έχουν αποκατασταθεί στο επίπεδο υπηρεσιών/συνθηκών που καθορίζεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ή εξωτερικά από συμφωνία του προσφερόμενου επιπέδου υπηρεσιών - (Service Level Agreement - SLA), όσον αφορά τους χρόνους επεξεργασίας, το δυναμικό, τις απαιτήσεις ασφάλειας κ.λπ., και όταν έχουν πλέον αρθεί τα μέτρα έκτακτης ανάγκης.
- 2.16. Εάν οι επιχειρηματικές δραστηριότητες επανέλθουν σε κανονικούς τους ρυθμούς προτού παρέλθουν 4 ώρες από τη στιγμή που εντοπίστηκε το συμβάν, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να επιδιώξουν να υποβάλουν ταυτόχρονα τόσο την αρχική όσο και την τελευταία ενδιάμεση έκθεση (δηλ. συμπληρώνοντας τα τμήματα Α και Β του υποδείγματος) εντός της τετράωρης προθεσμίας.

### Τελική έκθεση

- 2.17. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αποστέλλουν τελική έκθεση όταν έχει πραγματοποιηθεί η ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών (ανεξάρτητα από το εάν έχουν ήδη εφαρμοστεί μέτρα μετριασμού ή έχει εντοπιστεί η τελική πρωταρχική αιτία) και υπάρχουν διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία που θα αντικαταστήσουν τυχόν εκτιμήσεις.
- 2.18. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να παραδώσουν την τελική έκθεση στην αρμόδια αρχή το αργότερο εντός δύο εβδομάδων από τη στιγμή που θεωρούν ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς τους ρυθμούς. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που χρειάζονται παράταση της εν λόγω προθεσμίας (για παράδειγμα εάν δεν υπάρχουν ακόμη πραγματικά στοιχεία σχετικά με τις επιπτώσεις) θα πρέπει να επικοινωνούν με την αρμόδια αρχή πριν από την εκπνοή της προθεσμίας, αιτιολογώντας επαρκώς την καθυστέρηση και αναφέροντας μια νέα εκτιμώμενη ημερομηνία υποβολής της τελικής έκθεσης.

- 2.19. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών είναι σε θέση να παράσχουν όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται στην τελική έκθεση (δηλ. στο τμήμα Γ του υποδείγματος) εντός της τετράωρης προθεσμίας από τη στιγμή που εντοπίζεται το συμβάν, θα πρέπει να επιδιώκουν να υποβάλουν στην αρχική τους έκθεση τις πληροφορίες που αφορούν την αρχική, την τελευταία ενδιάμεση και την τελική έκθεση.
- 2.20. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να επιδιώκουν να συμπεριλάβουν στις τελικές τους εκθέσεις πλήρεις πληροφορίες, δηλαδή (i) πραγματικά στοιχεία σχετικά με τις επιπτώσεις και όχι εκτιμήσεις (καθώς και κάθε άλλη απαιτούμενη επικαιροποίηση στα τμήματα Α και Β του υποδείγματος) και ii) το τμήμα Γ του υποδείγματος, το οποίο περιλαμβάνει την πρωταρχική αιτία, εάν είναι ήδη γνωστή, και μια περίληψη των μέτρων που εφαρμόζονται ή πρόκειται να εφαρμοστούν για την εξάλειψη του προβλήματος και την αποφυγή της επανεμφάνισής του στο μέλλον.
- 2.21. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει επίσης να αποστέλλουν τελική έκθεση όταν, μετά από συνεχή αξιολόγηση του συμβάντος διαπιστώνουν ότι ένα ήδη αναφερόμενο συμβάν δεν πληροί πλέον ούτε αναμένεται να πληροί τα κριτήρια για να θεωρηθεί μείζον πριν την επίλυση του συμβάντος. Σε αυτήν την περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αποστείλουν την τελική έκθεση μόλις διαπιστωθεί αυτή η κατάσταση και, σε κάθε περίπτωση, έως την εκτιμώμενη ημερομηνία για την επόμενη έκθεση. Σε αυτήν τη συγκεκριμένη περίπτωση, αντί να συμπληρώσουν το τμήμα Γ του υποδείγματος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να επιλέξουν το τετραγωνίδιο «το συμβάν χαρακτηρίζεται εκ νέου ως μη μείζονος σημασίας» και να εξηγήσουν τους λόγους που δικαιολογούν αυτήν την υποβάθμιση.

### Κατευθυντήρια γραμμή 3: Ανάθεση της υποβολής έκθεσης σε τρίτους και υποβολή έκθεσης σε ενοποιημένη βάση

- 3.1. Στις περιπτώσεις που το επιτρέπει η αρμόδια αρχή, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να μεταβιβάσουν σε τρίτους την υποχρέωση υποβολής έκθεσης, όπως ορίζεται στην οδηγία PSD2, οφείλουν να ενημερώνουν την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης και να διασφαλίζουν ότι πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:
- α) Η επίσημη σύμβαση ή οι εκάστοτε ισχύουσες εσωτερικές ρυθμίσεις εντός ενός ομίλου στις οποίες στηρίζεται η ανάθεση υποβολής έκθεσης και υφίστανται μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών και τρίτων, ορίζουν με αδιαμφισβήτητο τρόπο την κατανομή των αρμοδιοτήτων όλων των μερών. Ειδικότερα, αναφέρεται σαφώς ότι, ανεξάρτητα από την ενδεχόμενη μεταβίβαση της υποχρέωσης υποβολής έκθεσης, ο επηρεαζόμενος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξακολουθεί να είναι πλήρως υπεύθυνος και υπόλογος για την εκπλήρωση των απαιτήσεων που ορίζονται στο άρθρο 96 της PSD2 και για το περιεχόμενο των πληροφοριών που παρέχονται στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης.

- β) Η μεταβίβαση της υποχρέωσης συνάδει με τις απαιτήσεις για την εξωτερική ανάθεση σημαντικών λειτουργικών δραστηριοτήτων όπως ορίζεται στο
  - i. άρθρο 19 παράγραφος 6 της PSD2 όσον αφορά τα ιδρύματα πληρωμών και τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, οι οποίες εφαρμόζονται τηρουμένων των αναλογιών σύμφωνα με το άρθρο 3 της οδηγίας 2009/110/ΕΚ (ΟΗΧ)· ή
  - ii. στις κατευθυντήριες γραμμές της επιτροπής ευρωπαϊκών αρχών τραπεζικής εποπτείας (CEBS) για την εξωτερική ανάθεση σε σχέση με τα πιστωτικά ιδρύματα.
- γ) Οι πληροφορίες υποβάλλονται στην αρμόδια αρχή στο κράτος μέλος προέλευσης εκ των προτέρων και, σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τις εκάστοτε προθεσμίες και διαδικασίες που καθορίζονται από την αρμόδια αρχή.
- δ) Διασφαλίζεται δεόντως η εμπιστευτικότητα των ευαίσθητων δεδομένων και η ποιότητα, η συνέπεια, η ακεραιότητα και η αξιοπιστία των πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται στην αρμόδια αρχή.

3.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να επιτρέψουν στο ορισθέν τρίτο μέρος να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις υποβολής έκθεσης σε ενοποιημένη βάση (δηλ. παρουσιάζοντας μία ενιαία έκθεση που αναφέρεται σε πολλούς παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που έχουν επηρεαστεί από το ίδιο μείζον λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια) θα πρέπει να ενημερώνουν την αρμόδια αρχή στο κράτος μέλος προέλευσης, να περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας που περιλαμβάνονται στην κατηγορία «Επηρεαζόμενοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών» του υποδείγματος και να διασφαλίζουν ότι πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α) Η εν λόγω διάταξη συμπεριλαμβάνεται στη σύμβαση στην οποία στηρίζεται η ανάθεση της υποβολής έκθεσης σε τρίτους.
- β) Η υποβολή έκθεσης σε ενοποιημένη βάση εξαρτάται από το εάν το συμβάν προκαλείται λόγω διακοπής των υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους.
- γ) Η υποβολή έκθεσης σε ενοποιημένη βάση περιορίζεται στους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που είναι εγκατεστημένοι στο ίδιο κράτος μέλος.
- δ) Διασφαλίζεται ότι οι τρίτοι αξιολογούν τη σοβαρότητα του συμβάντος για κάθε επηρεαζόμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και περιλαμβάνουν στην ενοποιημένη έκθεση μόνον τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών για τους οποίους το συμβάν ταξινομείται ως μείζον. Επιπλέον, διασφαλίζεται ότι, σε περίπτωση αμφιβολιών, ένας πάροχος υπηρεσιών πληρωμών περιλαμβάνεται στην ενοποιημένη έκθεση μόνον εφόσον δεν υπάρχουν στοιχεία που να υποδηλώνουν το αντίθετο.



- ε) Διασφαλίζεται ότι, όταν υπάρχουν πεδία στο υπόδειγμα όπου δεν είναι δυνατή μια κοινή απάντηση (πχ. τμήματα Β 2, Β 4 ή Γ 3), το τρίτο μέρος είτε (i) τα συμπληρώνει χωριστά για κάθε επηρεαζόμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, διευκρινίζοντας περαιτέρω την ταυτότητα του κάθε παρόχου υπηρεσιών πληρωμών με τον οποίο σχετίζονται οι πληροφορίες, είτε (ii) χρησιμοποιεί εύρος τιμών, στα πεδία όπου παρέχεται αυτή η επιλογή, το οποίο αναπαριστά τις χαμηλότερες και τις υψηλότερες τιμές όπως παρατηρήθηκαν ή εκτιμήθηκαν για τους διάφορους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.
- στ) Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι το τρίτο μέρος τους ενημερώνει ανά πάσα στιγμή για όλες τις πληροφορίες σχετικά με το συμβάν και για το σύνολο των επαφών που μπορεί να έχει το τρίτο μέρος με την αρμόδια αρχή καθώς και για το περιεχόμενό τους, αλλά μόνο στο μέτρο που αυτό δεν παραβιάζει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που αφορούν άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.
- 3.3. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν θα πρέπει να προχωρούν σε μεταβίβαση της υποχρέωσής τους για υποβολή έκθεσης προτού ενημερώσουν την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης ή εφόσον έχουν ενημερωθεί ότι η σύμβαση εξωτερικής ανάθεσης δεν πληροί τις απαιτήσεις που αναφέρονται στην κατευθυντήρια γραμμή 3.1 στοιχείο β).
- 3.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να ανακαλέσουν τη μεταβίβαση της υποχρέωσής τους για υποβολή έκθεσης, θα πρέπει να γνωστοποιούν την απόφαση αυτή στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης, σύμφωνα με τις προθεσμίες και τις διαδικασίες που καθορίζει η εν λόγω αρμόδια αρχή. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει επίσης να ενημερώνουν την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης για τυχόν σημαντικές εξελίξεις που επηρεάζουν το ορισθέν τρίτο μέρος και την ικανότητά του να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις υποβολής έκθεσης.
- 3.5. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εκπληρώνουν ουσιαστικά τις υποχρεώσεις υποβολής έκθεσης χωρίς να προσφεύγουν σε εξωτερική συνδρομή στις περιπτώσεις που ο ορισθείς τρίτος παραλείπει να ενημερώνει την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης για ένα μείζον λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια σύμφωνα με το άρθρο 96 της PSD2 και τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι δεν γίνεται αναφορά στο ίδιο συμβάν δύο φορές, από τον ίδιο τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και ακόμη μια φορά από το τρίτο μέρος.

## Κατευθυντήρια γραμμή 4: Πολιτική λειτουργίας και ασφάλειας

- 4.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η πολιτική τους για τη γενική λειτουργία και την ασφάλεια καθορίζει σαφώς όλες τις αρμοδιότητες για την

αναφορά συμβάντων στο πλαίσιο της PSD2, καθώς και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται για την εκπλήρωση των απαιτήσεων που ορίζονται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές.

## 5. Κατευθυντήριες γραμμές που απευθύνονται στις αρμόδιες αρχές σχετικά με τα κριτήρια για την αξιολόγηση της σπουδαιότητας του συμβάντος και τις λεπτομέρειες από τις εκθέσεις για το συμβάν που πρόκειται να ανταλλάσσονται με άλλες εγχώριες αρχές.

---

### Κατευθυντήρια γραμμή 5: Αξιολόγηση της σπουδαιότητας του συμβάντος

- 5.1. Οι αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους προέλευσης θα πρέπει να αξιολογούν τη σπουδαιότητα ενός μείζονος λειτουργικού συμβάντος ή ενός συμβάντος που αφορά την ασφάλεια σε άλλες εγχώριες αρχές, βασιζόμενες στη δική τους εμπειρογνομosύνη και χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα κριτήρια ως πρωταρχικούς δείκτες της σημασίας του εν λόγω συμβάντος:
- α) Οι αιτίες του συμβάντος εμπίπτουν στο κανονιστικό πλαίσιο της άλλης εγχώριας αρχής (δηλ. του πεδίου αρμοδιότητάς της).
  - β) Οι συνέπειες του συμβάντος έχουν επιπτώσεις στους στόχους άλλης εγχώριας αρχής (πχ. στη διαφύλαξη της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας).
  - γ) Το συμβάν επηρεάζει, ή θα μπορούσε να επηρεάσει, τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών σε ευρεία κλίμακα.
  - δ) Το συμβάν είναι πιθανό να λάβει, ή έχει λάβει, ευρεία κάλυψη από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.
- 5.2. Οι αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους προέλευσης θα πρέπει να διεξάγουν την εν λόγω αξιολόγηση σε συνεχή βάση κατά τη διάρκεια του συμβάντος, για να εντοπίζουν τυχόν αλλαγές που θα μπορούσαν να καταστήσουν μείζον ένα συμβάν το οποίο προηγουμένως δεν είχε θεωρηθεί ως τέτοιο.

### Κατευθυντήρια γραμμή 6: Πληροφορίες που πρέπει να ανταλλάσσονται

---

- 6.1. Με την επιφύλαξη τυχόν άλλων νομικών απαιτήσεων για την ανταλλαγή πληροφοριών που συνδέονται με το συμβάν με άλλες εγχώριες αρχές, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με μείζονα λειτουργικά συμβάντα ή συμβάντα που αφορούν την ασφάλεια στις εγχώριες αρχές που προσδιορίζονται σύμφωνα με την κατευθυντήρια γραμμή 5.1 (δηλ. «άλλες αρμόδιες εγχώριες αρχές»), τουλάχιστον, κατά τη λήψη της αρχικής έκθεσης (ή, εναλλακτικά, της έκθεσης που προκάλεσε την ανταλλαγή πληροφοριών) και όταν ενημερώνονται ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς (δηλ. κατά τη λήψη της τελευταίας ενδιάμεσης έκθεσης).
- 6.2. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να υποβάλλουν σε άλλες αρμόδιες εγχώριες αρχές τις αναγκαίες πληροφορίες για να παράσχουν μια σαφή εικόνα του τι έχει συμβεί, καθώς και των πιθανών συνεπειών. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει να παράσχουν τουλάχιστον τις πληροφορίες που υποβάλλει ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών στα ακόλουθα πεδία του υποδείγματος (είτε στην αρχική, είτε στην ενδιάμεση έκθεση):
- την ημερομηνία και την ώρα εντοπισμού του συμβάντος·
  - την ημερομηνία και την ώρα της έναρξης του συμβάντος·
  - την ημερομηνία και την ώρα που το συμβάν αποκαταστάθηκε ή αναμένεται να αποκατασταθεί·
  - σύντομη περιγραφή του συμβάντος (συμπεριλαμβανομένων μη ευαίσθητων τμημάτων της λεπτομερούς περιγραφής)·
  - σύντομη περιγραφή των μέτρων που ελήφθησαν ή πρόκειται να ληφθούν για την ανάκαμψη μετά το συμβάν·
  - περιγραφή του τρόπου με τον οποίο το συμβάν θα μπορούσε να επηρεάσει άλλους ΠΥΠ ή/και υποδομές·
  - περιγραφή (εάν υπάρχει) της κάλυψης από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης·
  - αιτία του συμβάντος.
- 6.3. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διεξάγουν την κατάλληλη ανωνυμοποίηση, όπως απαιτείται, και να παραλείπουν κάθε πληροφορία που ενδέχεται να υπόκειται σε περιορισμούς απορρήτου ή πνευματικής ιδιοκτησίας πριν από την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με συμβάντα με άλλες αρμόδιες εγχώριες αρχές. Ωστόσο, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να παρέχουν σε άλλες αρμόδιες εγχώριες αρχές το όνομα και τη διεύθυνση του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που υποβάλλει την αναφορά όταν οι εν λόγω εγχώριες αρχές μπορούν να εγγυηθούν ότι οι πληροφορίες θα αντιμετωπιστούν ως εμπιστευτικές.
- 6.4. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διαφυλάσσουν ανά πάσα στιγμή την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των πληροφοριών που αποθηκεύονται και ανταλλάσσονται με άλλες αρμόδιες εγχώριες αρχές και να επαληθεύουν σωστά την ταυτότητά τους στις άλλες αρμόδιες εγχώριες αρχές. Συγκεκριμένα, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αντιμετωπίζουν όλες τις πληροφορίες που λαμβάνονται βάσει των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών σύμφωνα με τις υποχρεώσεις επαγγελματικού απορρήτου που καθορίζονται στην PSD2, με την επιφύλαξη του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου και των εθνικών απαιτήσεων.

## 6. Κατευθυντήριες γραμμές που απευθύνονται στις αρμόδιες αρχές σχετικά με τα κριτήρια για την αξιολόγηση των σχετικών λεπτομερειών από τις εκθέσεις για το συμβάν που πρόκειται να ανταλλάσσονται με την EAT και την EKT και σχετικά με τη μορφή και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν για την κοινοποίησή τους

---

### Κατευθυντήρια γραμμή 7: Πληροφορίες που πρέπει να ανταλλάσσονται

- 7.1. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει πάντοτε να παρέχουν στην EAT και την EKT όλες τις εκθέσεις που λαμβάνουν (δηλαδή τις αρχικές, τις ενδιάμεσες και τις τελικές εκθέσεις) από τους παρόχους (ή για λογαριασμό των παρόχων) υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάζονται από μείζον λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια.

### Κατευθυντήρια γραμμή 8: Κοινοποίηση

- 8.1. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διαφυλάσσουν ανά πάσα στιγμή την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των πληροφοριών που αποθηκεύονται και ανταλλάσσονται με την EAT και την EKT και να επαληθεύουν σωστά την ταυτότητά τους στην EAT και την EKT. Συγκεκριμένα, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αντιμετωπίζουν όλες τις πληροφορίες που λαμβάνονται βάσει των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών σύμφωνα με τις υποχρεώσεις επαγγελματικού απορρήτου που καθορίζονται στην PSD2, με την επιφύλαξη του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου και των εθνικών απαιτήσεων.
- 8.2. Για την αποφυγή καθυστερήσεων στη διαβίβαση πληροφοριών σχετικά με τα συμβάντα στην EAT/EKT και για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων από λειτουργικές δυσλειτουργίες, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διαθέτουν τα κατάλληλα μέσα επικοινωνίας.

# Παράρτημα 1 – Υποδείγματα υποβολής εκθέσεων για παρόχους υπηρεσιών πληρωμών

CLASSIFICATION: RESTRICTED

## Major Incident Report

<input type="checkbox"/> Initial report	within 4 hours after detection
<input type="checkbox"/> Intermediate report	maximum of 3 business days from previous report
<input type="checkbox"/> Last intermediate report	
<input type="checkbox"/> Final report	within 2 weeks after closing the incident
<input type="checkbox"/> Incident reclassified as non-major	Please explain:

Report date	DD/MM/YYYY	Time	HH:MM
Incident identification number, if applicable (for interim and final reports)			

A - Initial report			
A 1 - GENERAL DETAILS			
<b>Type of report</b>			
Type of report	<input type="checkbox"/> Individual	<input type="checkbox"/> Consolidated	
<b>Affected payment service provider (PSP)</b>			
PSP name			
PSP unique identification number, if relevant			
PSP authorisation number			
Head of group, if applicable			
Home country			
Country/countries affected by the incident			
Primary contact person	Email	Telephone	
Secondary contact person	Email	Telephone	
<b>Reporting entity (complete this section if the reporting entity is not the affected PSP in case of delegated reporting)</b>			
Name of the reporting entity			
Unique identification number, if relevant			
Authorisation number, if applicable			
Primary contact person	Email	Telephone	
Secondary contact person	Email	Telephone	
A 2 - INCIDENT DETECTION and INITIAL CLASSIFICATION			
Date and time of detection of the incident	DD/MM/YYYY, HH:MM		
The incident was detected by <sup>(1)</sup>		If Other, please explain:	
Please provide a short and general description of the incident (should you deem the incident to have an impact in other EU Member States(s), and if feasible within the applicable reporting deadlines, please provide a translation in English)			
What is the estimated time for the next update?	DD/MM/YYYY, HH:MM		

B - Intermediate report	
B 1 - GENERAL DETAILS	
Please provide a more DETAILED description of the incident. e.g. information on: - What is the specific issue? - How it happened - How did it develop - Was it related to a previous incident? - Consequences (in particular for payment service users) - Background of the incident detection - Areas affected - Actions taken so far - Service providers/ third party affected or involved - Crisis management started (internal and/or external (Central Bank Crisis management)) - PSP internal classification of the incident	
Date and time of beginning of the incident (if already identified)	DD/MM/YYYY, HH:MM
Incident status	<input type="checkbox"/> Diagnostics <input type="checkbox"/> Recovery <input type="checkbox"/> Repair <input type="checkbox"/> Restoration
Date and time when the incident was restored or is expected to be restored	DD/MM/YYYY, HH:MM
B 2 - INCIDENT CLASSIFICATION & INFORMATION ON THE INCIDENT	
Overall impact	<input type="checkbox"/> Integrity <input type="checkbox"/> Confidentiality <input type="checkbox"/> Continuity <input type="checkbox"/> Availability <input type="checkbox"/> Authenticity
Transactions affected <sup>(2)</sup>	Number of transactions affected: [ ] <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation As a % of regular number of transactions: [ ] <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation Value of transactions affected in EUR: [ ] <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation Comments: [ ]
Payment service users affected <sup>(3)</sup>	Number of payment service users affected: [ ] <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation As a % of total payment service users: [ ] <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation
Service downtime <sup>(4)</sup>	Total service downtime: DD:HH:MM [ ] <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation
Economic impact <sup>(5)</sup>	Direct costs in EUR: [ ] <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation Indirect costs in EUR: [ ] <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation
High level of internal escalation	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> YES, AND CRISIS MODE (OR EQUIVALENT) IS LIKELY TO BE CALLED UPON <input type="checkbox"/> NO Describe the level of internal escalation of the incident, indicating if it has triggered or is likely to trigger a crisis mode (or equivalent) and if so, please describe
Other PSPs or relevant infrastructures potentially affected	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO Describe how this incident could affect other PSPs and/or infrastructures
Reputational impact	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO Describe how the incident could affect the reputation of the PSP (e.g. media coverage, potential legal or regulatory infringements, etc.)
B 3 - INCIDENT DESCRIPTION	
Type of incident	<input type="checkbox"/> Operational <input type="checkbox"/> Security
Cause of incident	<input type="checkbox"/> Under investigation <input type="checkbox"/> External attack <input type="checkbox"/> Internal attack <input type="checkbox"/> External events <input type="checkbox"/> Human error <input type="checkbox"/> Process failure <input type="checkbox"/> System failure <input type="checkbox"/> Other If Other, specify: [ ]
Was the incident affecting you directly, or indirectly through a service provider?	<input type="checkbox"/> Directly <input type="checkbox"/> Indirectly If indirectly, please provide the service provider's name: [ ]
Type of attack:	<input type="checkbox"/> Distributed/Denial of Service (D/Dos) <input type="checkbox"/> Infection of internal systems <input type="checkbox"/> Targeted intrusion <input type="checkbox"/> Other If Other, specify: [ ]
B 4 - INCIDENT IMPACT	
Building(s) affected (Address), if applicable	
Commercial channels affected	<input type="checkbox"/> Branches <input type="checkbox"/> Telephone banking <input type="checkbox"/> Point of sale <input type="checkbox"/> E-banking <input type="checkbox"/> Mobile banking <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> ATMs
Payment services affected	<input type="checkbox"/> Cash placement on a payment account <input type="checkbox"/> Credit transfers <input type="checkbox"/> Money remittance <input type="checkbox"/> Cash withdrawal from a payment account <input type="checkbox"/> Direct debits <input type="checkbox"/> Payment initiation services <input type="checkbox"/> Operations required for operating a payment account <input type="checkbox"/> Card payments <input type="checkbox"/> Account information services <input type="checkbox"/> Acquiring of payment instruments <input type="checkbox"/> Issuing of payment instruments <input type="checkbox"/> Other
Functional areas affected	<input type="checkbox"/> Authentication/authorisation <input type="checkbox"/> Clearing <input type="checkbox"/> Indirect settlement <input type="checkbox"/> Communication <input type="checkbox"/> Direct settlement <input type="checkbox"/> Other
Systems and components affected	<input type="checkbox"/> Application/software <input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Database <input type="checkbox"/> Network/infrastructure <input type="checkbox"/> Other
Staff affected	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO Describe how the incident could affect the staff of the PSP/service provider (e.g. staff not being able to reach the office to support customers, etc.)
B 5 - INCIDENT MITIGATION	
Which actions/measure have been taken so far or are planned to recover from the incident?	
Has the Business Continuity Plan and/or Disaster Recovery Plan been activated? If so, when? If so, please describe	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO DD/MM/YYYY, HH:MM [ ]
Has the PSP cancelled or weakened some controls because of the incident? If so, please explain	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO

C - Final report	
<i>If no intermediate report has been sent, please also complete section B</i>	
C 1 - GENERAL DETAILS	
Please update the information from the intermediate report (summary): - additional actions/measures taken to recover from the incident - final remediation actions taken - root cause analysis - lessons learnt - additional actions - any other relevant information	
Date and time of closing the incident	DD/MM/YYYY, HH:MM
If the PSP had to cancel or weaken some controls because of the incident, are the original controls back in place? If so, please explain	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO 
C 2 - ROOT CAUSE ANALYSIS AND FOLLOW-UP	
What was the root cause (if already known)? (possible to attach a file with detailed information)	
Main corrective actions/measures taken or planned to prevent the incident from happening again in the future, if already known	
C 3 - ADDITIONAL INFORMATION	
Has the incident been shared with other PSPs for information purposes? If so, please provide details	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO 
Has any legal action been taken against the PSP? If so, please provide details	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO 

Notes:

- (1) Pull-down menu: payment service user; internal organisation; external organisation; none of the above
- (2) Pull-down menu: > 10% of regular level of transactions and > EUR 100,000; > 25% of regular level of transactions or > EUR 5 million; none of the above
- (3) Pull-down menu: > 5,000 and > 10% payment service users; > 50,000 or > 25% payment service users; none of the above
- (4) Pull-down menu: > 2 hours; < 2 hours
- (5) Pull-down menu: > Max(0,1% Tier 1 capital, EUR 200,000) or > EUR 5 million; none of the above





## ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΩΝ

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να συμπληρώνουν τη σχετική ενότητα του υποδείγματος, ανάλογα με το στάδιο υποβολής στο οποίο βρίσκονται: το τμήμα Α για την αρχική έκθεση, το τμήμα Β για ενδιάμεσες εκθέσεις και το τμήμα Γ για την τελική έκθεση. Όλα τα πεδία είναι υποχρεωτικά, εκτός εάν ορίζεται σαφώς διαφορετικά.

### Τίτλος

**Αρχική έκθεση:** αυτή είναι η πρώτη γνωστοποίηση που υποβάλλει ο ΠΥΠ στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης.

**Ενδιάμεση έκθεση:** πρόκειται για επικαιροποίηση της προηγούμενης (αρχικής ή ενδιάμεσης) έκθεσης για το ίδιο περιστατικό.

**Τελευταία ενδιάμεση έκθεση:** με αυτήν ενημερώνεται η αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης ότι έχουν αποκατασταθεί οι συνήθεις δραστηριότητες και ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς, επομένως δεν πρόκειται να υποβληθούν επιπλέον ενδιάμεσες εκθέσεις.

**Τελική έκθεση:** πρόκειται για την τελευταία έκθεση που θα αποστείλει ο ΠΥΠ σχετικά με το συμβάν δεδομένου ότι (i) έχει ήδη διεξαχθεί ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών και οι εκτιμήσεις μπορούν να αντικατασταθούν από πραγματικά στοιχεία ή (ii) το συμβάν δεν θεωρείται πλέον μείζον.

**Συμβάν που αναταξινόμείται ως μη μείζονος σημασίας:** το συμβάν δεν πληροί πλέον τα κριτήρια να θεωρηθεί μείζον και δεν αναμένεται να τα εκπληρώσει προτού επιλυθεί. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να εξηγήσουν τους λόγους αυτής της υποβάθμισης.

**Ημερομηνία και ώρα της έκθεσης:** η ακριβής ημερομηνία και ώρα υποβολής της έκθεσης στην αρμόδια αρχή.

**Αναγνωριστικός αριθμός συμβάντος, κατά περίπτωση (για ενδιάμεσες και τελικές εκθέσεις):** ο αριθμός αναφοράς που εκδόθηκε από την αρμόδια αρχή τη στιγμή υποβολής της αρχικής έκθεσης για την αποκλειστική ταυτοποίηση του συμβάντος, εάν υπάρχει (πχ. εάν παρέχεται σχετική αναφορά από την αρμόδια αρχή).

## A – Αρχική έκθεση

### A 1 – Γενικά στοιχεία

### **Είδος έκθεσης:**

**Ατομική:** η έκθεση αναφέρεται σε έναν μόνο ΠΥΠ.

**Ενοποιημένη:** η έκθεση αναφέρεται σε πολλούς ΠΥΠ που χρησιμοποιούν την επιλογή υποβολής εκθέσεων σε ενοποιημένη βάση. Τα πεδία που αναφέρονται στην ενότητα «Επηρεαζόμενοι ΠΥΠ» θα πρέπει να παραμένουν κενά (με εξαίρεση το πεδίο «Χώρα/χώρες που έχουν επηρεαστεί από το συμβάν») και θα πρέπει να παρέχεται κατάλογος των ΠΥΠ που περιλαμβάνονται στην έκθεση, με τη συμπλήρωση του αντίστοιχου πίνακα (Ενοποιημένη έκθεση – Κατάλογος ΠΥΠ).

**Επηρεαζόμενος ΠΥΠ:** αναφέρεται στον ΠΥΠ που αντιμετωπίζει το συμβάν.

**Επωνυμία ΠΥΠ:** η πλήρης επωνυμία του ΠΥΠ που υπόκειται στη διαδικασία αναφοράς όπως εμφανίζεται στο ισχύον επίσημο εθνικό μητρώο ΠΥΠ.

**Μοναδικός αριθμός αναγνώρισης, κατά περίπτωση:** ο σχετικός μοναδικός αριθμός αναγνώρισης που χρησιμοποιείται σε κάθε κράτος μέλος για την ταυτοποίηση του ΠΥΠ, ο οποίος πρέπει να παρέχεται από τον ΠΥΠ εάν το πεδίο «Αριθμός εξουσιοδότησης ΠΥΠ» δεν έχει συμπληρωθεί.

**Αριθμός εξουσιοδότησης ΠΥΠ:** ο αριθμός εξουσιοδότησης του κράτους μέλους προέλευσης.

**Επικεφαλής ομίλου:** σε περίπτωση ομίλων οντοτήτων όπως ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 40 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 2002/65/ΕΚ, 2009/110/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και την κατάργηση της οδηγίας 2007/64/ΕΚ, αναφέρετε το όνομα της οντότητας που είναι επικεφαλής του ομίλου.

**Χώρα προέλευσης:** το κράτος μέλος στο οποίο βρίσκεται η καταστατική έδρα του ΠΥΠ ή στην περίπτωση που ο ΠΥΠ, σύμφωνα με το εθνικό του δίκαιο, δεν διαθέτει καταστατική έδρα, το κράτος μέλος στο οποίο βρίσκονται τα κεντρικά του γραφεία.

**Χώρα/χώρες που επηρεάστηκαν από το συμβάν:** χώρα ή χώρες οι οποίες υπέστησαν τις επιπτώσεις του συμβάντος (πχ. διάφορα υποκαταστήματα ενός ΠΥΠ που βρίσκονται σε διαφορετικές χώρες έχουν επηρεαστεί). Μπορεί να είναι η ίδια με το κράτος μέλος προέλευσης, ή όχι.

**Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας :** το ονοματεπώνυμο του προσώπου που είναι αρμόδιο για την αναφορά του συμβάντος ή, εάν ένα τρίτο μέρος υποβάλλει έκθεση για λογαριασμό του επηρεαζόμενου ΠΥΠ, το ονοματεπώνυμο του υπεύθυνου του τμήματος διαχείρισης συμβάντων/κινδύνου ή παρόμοιου τομέα, στον επηρεαζόμενο ΠΥΠ.

**Email:** η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία θα πρέπει να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπική είτε εταιρική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

**Τηλέφωνο:** ο τηλεφωνικός αριθμός που πρέπει να καλείται σε περίπτωση αιτημάτων για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπικός είτε εταιρικός τηλεφωνικός αριθμός.

**Δευτερεύων υπεύθυνος επικοινωνίας:** το ονοματεπώνυμο ενός εναλλακτικού προσώπου με το οποίο θα μπορούσε να επικοινωνήσει η αρμόδια αρχή για την έρευνα σχετικά με ένα συμβάν όταν ο κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας δεν είναι διαθέσιμος. Εάν κάποιος τρίτος υποβάλλει έκθεση για λογαριασμό του επηρεαζόμενου ΠΥΠ, το ονοματεπώνυμο ενός εναλλακτικού προσώπου στο τμήμα διαχείρισης συμβάντων/κινδύνων ή παρόμοιο τομέα, στον επηρεαζόμενο ΠΥΠ.

**Email:** η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εναλλακτικού προσώπου επικοινωνίας στην οποία θα πρέπει να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπική είτε εταιρική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

**Τηλέφωνο:** ο τηλεφωνικός αριθμός του εναλλακτικού προσώπου επικοινωνίας που πρέπει να καλείται σε περίπτωση αιτημάτων για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπικός είτε εταιρικός τηλεφωνικός αριθμός.

**Αναφέρουσα οντότητα:** αυτή η ενότητα θα πρέπει να συμπληρώνεται εάν κάποιος τρίτος εκπληρώνει τις υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων για λογαριασμό του επηρεαζόμενου ΠΥΠ.

**Επωνυμία της αναφέρουσας οντότητας :** η πλήρης επωνυμία της οντότητας που αναφέρει το συμβάν, όπως εμφανίζεται στο ισχύον επίσημο εθνικό μητρώο επιχειρήσεων.

**Μοναδικός αριθμός αναγνώρισης, κατά περίπτωση:** ο σχετικός μοναδικός αριθμός αναγνώρισης που χρησιμοποιείται στη χώρα όπου είναι εγκατεστημένο το τρίτο μέρος για την ταυτοποίηση της οντότητας που αναφέρει το συμβάν, ο οποίος πρέπει να

παρέχεται από την αναφέρουσα οντότητα εάν το πεδίο «Αριθμός εξουσιοδότησης» δεν έχει συμπληρωθεί.

**Αριθμός εξουσιοδότησης, κατά περίπτωση:** ο αριθμός εξουσιοδότησης του τρίτου μέρους στη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένο, κατά περίπτωση.

**Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας:** ονοματεπώνυμο του ατόμου που είναι αρμόδιο για την αναφορά του συμβάντος.

**Email:** η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία θα πρέπει να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπική είτε εταιρική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

**Τηλέφωνο:** ο τηλεφωνικός αριθμός που πρέπει να καλείται σε περίπτωση αιτημάτων για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπικός είτε εταιρικός τηλεφωνικός αριθμός.

**Δευτερεύων υπεύθυνος επικοινωνίας:** το ονοματεπώνυμο ενός εναλλακτικού προσώπου στην οντότητα που αναφέρει το συμβάν, με το οποίο θα μπορούσε να επικοινωνήσει η αρμόδια αρχή όταν ο κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας δεν είναι διαθέσιμος.

**Email:** η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εναλλακτικού προσώπου επικοινωνίας στην οποία θα πρέπει να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπική είτε εταιρική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

**Τηλέφωνο:** ο τηλεφωνικός αριθμός του εναλλακτικού προσώπου επικοινωνίας που πρέπει να καλείται σε περίπτωση αιτημάτων για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπικός είτε εταιρικός τηλεφωνικός αριθμός.

## A 2 – Εντοπισμός συμβάντος και αρχική ταξινόμηση

**Ημερομηνία και ώρα εντοπισμού του συμβάντος:** η ημερομηνία και η ώρα κατά την οποία εντοπίστηκε για πρώτη φορά το συμβάν.

**Το συμβάν εντοπίστηκε από:** αναφέρετε εάν το συμβάν εντοπίστηκε από χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, κάποιο άλλο μέρος εντός του ΠΥΠ (πχ. λειτουργία εσωτερικού ελέγχου) ή εξωτερικό μέρος (πχ. εξωτερικό πάροχο υπηρεσίας). Εάν δεν πρόκειται για κανένα από τα ανωτέρω, παρακαλείσθε να παράσχετε μια εξήγηση στο αντίστοιχο πεδίο.

**Σύντομη και γενική περιγραφή του συμβάντος:** παρακαλούμε εξηγήστε εν συντομία τα πιο σημαντικά στοιχεία του συμβάντος, καλύπτοντας πιθανές αιτίες, άμεσες επιπτώσεις, κ.λπ.

**Ποιος είναι ο εκτιμώμενος χρόνος για την επόμενη επικαιροποίηση;:** αναφέρετε την εκτιμώμενη ημερομηνία και ώρα υποβολής της επόμενης επικαιροποίησης (ενδιάμεση ή τελική έκθεση).

## B – Ενδιάμεση έκθεση

### B 1 – Γενικά στοιχεία

**Λεπτομερέστερη περιγραφή του συμβάντος:** περιγράψτε τα κύρια χαρακτηριστικά του συμβάντος, καλύπτοντας τουλάχιστον τα σημεία που παρουσιάζονται στο ερωτηματολόγιο (ποιο συγκεκριμένο ζήτημα αντιμετωπίζει ο ΠΥΠ, πώς ξεκίνησε και εξελίχθηκε, πιθανή σύνδεση με προηγούμενο συμβάν, συνέπειες, ιδίως για χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, κ.λπ.).

**Ημερομηνία και ώρα έναρξης του συμβάντος:** η ημερομηνία και η ώρα κατά την οποία ξεκίνησε το συμβάν, εάν είναι γνωστή.

**Κατάσταση συμβάντος:**

**Διάγνωση:** τα χαρακτηριστικά του συμβάντος μόλις εντοπίστηκαν.

**Αποκατάσταση:** τα προσβεβλημένα στοιχεία που επλήγησαν αναδιαμορφώνονται.

**Ανάκτηση:** τα προσβεβλημένα στοιχεία αποκαθίστανται στην τελευταία ανακτήσιμη κατάστασή τους.

**Επαναφορά:** η υπηρεσία πληρωμών παρέχεται και πάλι.

**Ημερομηνία και ώρα επαναφοράς ή αναμενόμενης αποκατάστασης του συμβάντος:** αναφέρετε την ημερομηνία και την ώρα κατά την οποία το συμβάν ελέγχθηκε ή αναμένεται να ελεγχθεί και οι επιχειρηματικές δραστηριότητες ανέκτησαν ή αναμένεται να επανέλθουν σε κανονικούς ρυθμούς.

### B 2 – Ταξινόμηση συμβάντος/Πληροφορίες σχετικά με το συμβάν

**Συνολική επίπτωση:** αναφέρετε ποιες διαστάσεις έχουν επηρεαστεί από το συμβάν. Μπορούν να επηρεασθούν πολλαπλά τετραγωνίδια.

**Ακεραιότητα:** Η ιδιότητα της διαφύλαξης της ακρίβειας και της πληρότητας των στοιχείων (συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων).

**Διαθεσιμότητα:** Η ιδιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με τις πληρωμές να είναι προσβάσιμες και έτοιμες προς χρήση από τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών.

**Εμπιστευτικότητα:** η ιδιότητα της μη διαθεσιμότητας ή κοινολόγησης πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, φορείς ή διαδικασίες.

**Γνησιότητα:** Η ιδιότητα μιας πηγής να είναι αυτό που ισχυρίζεται ότι είναι.

**Συνέχεια:** Η ιδιότητα των διαδικασιών, καθηκόντων και στοιχείων ενός οργανισμού που απαιτούνται για την παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με τις πληρωμές να είναι πλήρως προσβάσιμα και να εκτελούνται σε αποδεκτά προκαθορισμένα επίπεδα.

**Επηρεαζόμενες συναλλαγές:** Οι ΠΥΠ θα πρέπει να αναφέρει ποια είναι τα όρια εάν υπάρχουν, τα οποία επιτεύχθηκαν ή πιθανότατα θα επιτευχθούν από το συμβάν και τα σχετικά αριθμητικά στοιχεία: ο αριθμός των επηρεαζόμενων συναλλαγών, το ποσοστό των επηρεαζόμενων συναλλαγών σε σχέση με τον αριθμό των συναλλαγών πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν με τις ίδιες υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν, καθώς και τη συνολική αξία των συναλλαγών. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να παράσχουν συγκεκριμένες τιμές για τις εν λόγω μεταβλητές, οι οποίες μπορεί να είναι είτε πραγματικά στοιχεία, είτε εκτιμήσεις. Οι οντότητες που υποβάλλουν εκθέσεις για λογαριασμό πολλών ΠΥΠ (δηλ. υποβολή εκθέσεων σε ενοποιημένη βάση), μπορούν να παρέχουν εναλλακτικά εύρος τιμών, που αναπαριστούν τις χαμηλότερες και τις υψηλότερες τιμές που παρατηρήθηκαν ή εκτιμήθηκαν εντός του ομίλου των ΠΥΠ που συμπεριλήφθηκαν στην έκθεση, οι οποίες χωρίζονται με μια παύλα. Κατά γενικό κανόνα, οι ΠΥΠ θα πρέπει να θεωρούν ως «επηρεαζόμενες συναλλαγές» το σύνολο των εγχώριων και διασυνοριακών συναλλαγών που έχουν επηρεαστεί ή πρόκειται πιθανώς να επηρεαστούν άμεσα ή έμμεσα από το συμβάν και, ειδικότερα, τις συναλλαγές οι οποίες δεν μπορούν να δρομολογηθούν ή να διεκπεραιωθούν, τις συναλλαγές για τις οποίες το περιεχόμενο του μηνύματος πληρωμής τροποποιήθηκε και τις συναλλαγές για τις οποίες δόθηκε δολίως εντολή εκτέλεσης (είτε τα κεφάλαια ανακτήθηκαν είτε όχι). Επιπλέον, οι ΠΥΠ θα πρέπει να θεωρούν ως κανονικό επίπεδο πράξεων πληρωμής τον ημερήσιο ετήσιο μέσο όρο εγχώριων και διασυνοριακών συναλλαγών πληρωμών που διενεργούνται με τις ίδιες υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν, λαμβάνοντας το προηγούμενο έτος ως την περίοδο αναφοράς για υπολογισμούς. Εάν οι ΠΥΠ δεν θεωρούν ότι ο αριθμός αυτός είναι αντιπροσωπευτικός (π.χ. λόγω εποχικότητας), θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν άλλο, πιο αντιπροσωπευτικό, μετρικό σύστημα, και να διαβιβάσουν στην αρμόδια αρχή το βασικό σκεπτικό αυτής της προσέγγισης στο πεδίο «Σχόλια».

**Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών:** Οι ΠΥΠ θα πρέπει να αναφέρει ποια είναι τα όρια, εάν υπάρχουν, τα οποία επιτεύχθηκαν ή πιθανότατα θα επιτευχθούν από το συμβάν και τα σχετικά αριθμητικά στοιχεία: ο συνολικός αριθμός των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάστηκαν και το ποσοστό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάστηκαν σε σχέση με τον συνολικό αριθμό χρηστών υπηρεσιών πληρωμών. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να παράσχουν συγκεκριμένες τιμές για τις εν λόγω μεταβλητές, οι οποίες μπορεί να είναι είτε πραγματικά στοιχεία, είτε εκτιμήσεις. Οι οντότητες που υποβάλλουν εκθέσεις για λογαριασμό πολλών ΠΥΠ (δηλ. υποβολή εκθέσεων σε ενοποιημένη βάση), μπορούν να παρέχουν εναλλακτικά εύρος τιμών που θα δείχνουν τις χαμηλότερες και τις υψηλότερες τιμές που παρατηρήθηκαν ή εκτιμήθηκαν εντός του ομίλου των ΠΥΠ που συμπεριλήφθηκαν στην έκθεση, χωριζόμενες με παύλα. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να θεωρούν ως «επηρεαζόμενους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών» όλους τους πελάτες (εγχώριους ή από την αλλοδαπή, καταναλωτές ή εταιρείες) που έχουν συνάψει σύμβαση με τον επηρεαζόμενο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος τους παρέχει πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών και οι οποίοι έχουν υποστεί ή πιθανώς θα υποστούν τις συνέπειες του συμβάντος. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να καταφεύγουν σε εκτιμήσεις που βασίζονται σε προηγούμενες δραστηριότητες για να προσδιορίζουν τον αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που ενδέχεται να έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληρωμών κατά τη διάρκεια του συμβάντος. Σε περίπτωση ομάδων, κάθε ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Στην περίπτωση ΠΥΠ που παρέχει λειτουργικές υπηρεσίες σε τρίτους, ο εν λόγω ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών (εάν υπάρχουν) και οι ΠΥΠ που είναι αποδέκτες των εν λόγω λειτουργικών υπηρεσιών θα πρέπει επίσης να αξιολογούν το συμβάν σε σχέση με τους δικούς τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών. Επιπλέον, οι ΠΥΠ θα πρέπει να θεωρούν ως συνολικό αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών τον αθροιστικό αριθμό των χρηστών εγχώριων και διασυνοριακών υπηρεσιών πληρωμών που έχουν συνάψει σύμβαση μαζί τους κατά τον χρόνο του συμβάντος (ή εναλλακτικά, τον πιο πρόσφατο διαθέσιμο αριθμό) και έχουν πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους ή από το αν θεωρούνται ενεργοί ή παθητικοί χρήστες υπηρεσιών.

**Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών:** Οι ΠΥΠ θα πρέπει να δηλώνουν εάν το συμβάν έχει φθάσει ή πρόκειται να φθάσει στο προβλεπόμενο όριο και να παραθέτουν τα σχετικά αριθμητικά στοιχεία: τον συνολικό χρόνο διακοπής της λειτουργίας των υπηρεσιών. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να



παράσχουν συγκεκριμένες τιμές για την εν λόγω μεταβλητή, οι οποίες μπορεί να είναι είτε πραγματικά στοιχεία, είτε εκτιμήσεις. Οι οντότητες που υποβάλλουν έκθεση για λογαριασμό πολλών ΠΥΠ (δηλ. υποβολή εκθέσεων σε ενοποιημένη βάση), μπορούν να παρέχουν εναλλακτικά εύρος τιμών που θα δείχνουν τις χαμηλότερες και τις υψηλότερες τιμές που παρατηρήθηκαν ή εκτιμήθηκαν εντός του ομίλου των ΠΥΠ που συμπεριλήφθηκαν στην έκθεση, χωριζόμενες με παύλα. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους το χρονικό διάστημα κατά το οποίο οποιαδήποτε εργασία, διαδικασία ή διάυλος που σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών είναι ή ενδέχεται να είναι εκτός λειτουργίας και συνεπώς εμποδίζει i) την έναρξη ή/και την εκτέλεση μιας υπηρεσίας πληρωμών ή/και ii) την πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να υπολογίζουν τη διακοπή της λειτουργίας της υπηρεσίας από τη χρονική στιγμή κατά την οποία αυτή ξεκινάει και να λαμβάνουν υπόψη τους τα χρονικά διαστήματα διακοπής τόσο κατά τις ώρες λειτουργίας, καθώς είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των υπηρεσιών πληρωμών όσο και εκτός των ωρών λειτουργίας, και κατά και τις περιόδους συντήρησης, ανάλογα με την περίπτωση. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι σε θέση να προσδιορίσουν πότε ακριβώς ξεκίνησε η διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών, θα πρέπει κατ' εξαίρεση να υπολογίζουν τη διακοπή της υπηρεσίας από τη στιγμή που αυτή διαπιστώνεται.

**Οικονομικές επιπτώσεις** Οι ΠΥΠ θα πρέπει να δηλώνουν εάν το προβλεπόμενο όριο επιτεύχθηκε ή πιθανότατα θα επιτευχθεί από το συμβάν, καθώς και τα σχετικά αριθμητικά στοιχεία: τα άμεσα και τα έμμεσα έξοδα. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να παράσχουν συγκεκριμένες τιμές για τις εν λόγω μεταβλητές, οι οποίες μπορεί να είναι είτε πραγματικά στοιχεία, είτε εκτιμήσεις. Οι οντότητες που υποβάλλουν έκθεση για λογαριασμό πολλών ΠΥΠ (δηλ. υποβολή εκθέσεων σε ενοποιημένη βάση), μπορούν να παρέχουν εναλλακτικά εύρος τιμών που θα δείχνουν τις χαμηλότερες και τις υψηλότερες τιμές που παρατηρήθηκαν ή εκτιμήθηκαν εντός του ομίλου των ΠΥΠ που συμπεριλήφθηκαν στην έκθεση, χωριζόμενες με παύλα. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τόσο το κόστος που μπορεί να συνδέεται άμεσα με το συμβάν όσο και το κόστος που μπορεί να συνδέεται έμμεσα με το συμβάν. Μεταξύ άλλων, οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους κεφάλαια ή περιουσιακά στοιχεία που έχουν κατασχεθεί, το κόστος αντικατάστασης υλικού ή λογισμικού, τυχόν κόστος δικαστικής (forensic) έρευνας ή αποκατάστασης, τέλη λόγω μη συμμόρφωσης με συμβατικές υποχρεώσεις, κυρώσεις, εξωτερικές υποχρεώσεις και απώλεια εσόδων. Όσον αφορά το έμμεσο κόστος, οι ΠΥΠ θα πρέπει να εξετάζουν μόνον αυτό που ήδη γνωρίζουν ή θεωρούν πιθανόν να προκύψει.

**Άμεσο κόστος:** χρηματικό ποσό (σε ευρώ) που προκλήθηκε ως άμεσο κόστος λόγω του συμβάντος, συμπεριλαμβανομένων κεφαλαίων που απαιτούνται για τη διόρθωση του συμβάντος (πχ. κεφάλαια ή περιουσιακά στοιχεία που έχουν κατασχεθεί, κόστος αντικατάστασης υλικού και λογισμικού, τέλη λόγω μη συμμόρφωσης με συμβατικές υποχρεώσεις).

**Έμμεσο κόστος:** χρηματικό ποσό (σε ευρώ) που προέκυψε ως έμμεσο κόστος λόγω του συμβάντος (πχ. κόστος αποζημίωσης πελατών/αντιστάθμισης, απώλεια εσόδων λόγω χαμένων επιχειρηματικών ευκαιριών, πιθανές νομικές δαπάνες).

**Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης:** Οι ΠΥΠ θα πρέπει να εξετάζουν εάν, λόγω των επιπτώσεων του συμβάντος στις υπηρεσίες πληρωμών, έχει ενημερωθεί σχετικά ο επικεφαλής της πληροφορικής (ή άλλο ανάλογο πρόσωπο) ή εάν προβλέπεται να ενημερώνεται για το συμβάν εκτός της περιοδικής διαδικασίας κοινοποίησης και σε συνεχή βάση για όσο διάστημα διαρκεί το συμβάν. Στην περίπτωση που έχει γίνει ανάθεση σε τρίτους για την υποβολή έκθεσης, η κλιμάκωση θα πραγματοποιηθεί εντός του τρίτου μέρους. Επιπλέον, οι ΠΥΠ θα πρέπει να εξετάζουν εάν, λόγω των επιπτώσεων του συμβάντος στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις πληρωμές, έχει ενεργοποιηθεί ή είναι πιθανό να ενεργοποιηθεί το καθεστώς αντιμετώπισης κρίσεων.

**Άλλοι ΠΥΠ ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται:** οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αξιολογούν τις επιπτώσεις του συμβάντος στις χρηματοπιστωτικές αγορές, και συγκεκριμένα στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών ή/και στα συστήματα καρτών πληρωμών στα οποία στηρίζονται οι ίδιοι αλλά και άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών. Συγκεκριμένα, οι ΠΥΠ θα πρέπει να αξιολογούν εάν το συμβάν επαναλήφθηκε ή είναι πιθανό να επαναληφθεί σε άλλους ΠΥΠ, εάν επηρέασε ή είναι πιθανό να επηρεάσει την ομαλή λειτουργία των υποδομών χρηματοπιστωτικών αγορών και εάν έθεσε σε κίνδυνο τη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος στο σύνολό του. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη διαφορετικές διαστάσεις, όπως το εάν το επηρεαζόμενο στοιχείο/λογισμικό ανήκει είναι αποκλειστικής ιδιοκτησίας (proprietary) ή είναι γενικά διαθέσιμο, εάν το προσβεβλημένο δίκτυο είναι εσωτερικό ή εξωτερικό και εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών έχει σταματήσει ή πρόκειται να σταματήσει να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών των οποίων είναι μέλος.

**Επιπτώσεις ως προς τη φήμη:** Οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους, στο βαθμό που είναι σε θέση να το γνωρίζουν, την έκταση που έχει λάβει ή μπορεί πιθανώς να λάβει το συμβάν στην αγορά. Ειδικότερα, οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους ότι η πιθανότητα να προκληθεί βλάβη στην κοινωνία από το συμβάν ισοδυναμεί με σοβαρό κίνδυνο που μπορεί να πλήξει τη φήμη τους. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να εξετάζουν εάν (i) το συμβάν επηρέασε μια ορατή διαδικασία και κατά συνέπεια είναι πιθανό να τύχει ή έχει ήδη τύχει κάλυψης από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (λαμβάνοντας υπόψη όχι μόνο τα παραδοσιακά μέσα μαζικής ενημέρωσης όπως εφημερίδες, αλλά και ιστολόγια, μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.), (ii) οι κανονιστικές υποχρεώσεις δεν τηρήθηκαν ή είναι πιθανό να μην τηρηθούν, (iii) οι κυρώσεις παραβιάστηκαν ή είναι πιθανό να παραβιαστούν ή (iv) έχει υπάρξει και στο παρελθόν συμβάν ίδιου τύπου.

### **B 3 – Περιγραφή συμβάντος**

**Τύπος συμβάντος:** αναφέρετε, εξ όσων γνωρίζετε, αν πρόκειται για λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια.

**Λειτουργικό:** συμβάν που προέρχεται από ανεπαρκείς ή αποτυχημένες διαδικασίες, άτομα και συστήματα ή συμβάντα ανωτέρας βίας που επηρεάζουν την ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα, την εμπιστευτικότητα, τη γνησιότητα ή/και τη συνέχεια των υπηρεσιών που σχετίζονται με πληρωμές.

**Ασφάλειας:** μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, χρήση, δημοσιοποίηση, δυσλειτουργία, τροποποίηση ή καταστροφή πόρων του ΠΥΠ που επηρεάζουν την ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα, την εμπιστευτικότητα, τη γνησιότητα ή/και τη συνέχεια των υπηρεσιών που σχετίζονται με πληρωμές. Αυτό μπορεί να συμβεί όταν, μεταξύ άλλων, ο ΠΥΠ αντιμετωπίζει κυβερνοεπιθέσεις, ανεπαρκή σχεδιασμό ή εφαρμογή των πολιτικών για την ασφάλεια ή ανεπαρκή φυσική ασφάλεια.

**Αιτία συμβάντος:** αναφέρετε την αιτία του συμβάντος, ή, εάν δεν είναι ακόμη γνωστή, αυτή που είναι πιθανότερη. Μπορούν να επιλεχθούν πολλαπλά τετραγωνίδια.

**Υπό διερεύνηση:** η αιτία δεν έχει ακόμη προσδιοριστεί.

**Εξωτερική επίθεση:** η πηγή της αιτίας είναι εξωγενής, και στοχεύει σκόπιμα τον ΠΥΠ (πχ. επιθέσεις κακόβουλου λογισμικού).

**Εσωτερική επίθεση:** η πηγή της αιτίας είναι ενδογενής, και στοχεύει σκόπιμα τον ΠΥΠ (πχ. εσωτερική απάτη).

### Είδος επίθεσης:

**Κατανεμημένη άρνηση υπηρεσίας (D/DoS):** προσπάθεια να καταστεί μη διαθέσιμη μια διαδικτυακή υπηρεσία υπερφορτώνοντάς την με κίνηση από πολλαπλές πηγές.

**Μόλυνση εσωτερικών συστημάτων:** επιβλαβής δραστηριότητα που επιτίθεται σε συστήματα υπολογιστών, προσπαθώντας να υποκλέψει χώρο στον σκληρό δίσκο ή χρόνο κεντρικής μονάδας επεξεργασίας, να αποκτήσει πρόσβαση σε ιδιωτικές πληροφορίες, κατεστραμμένα δεδομένα, ανεπιθύμητες επαφές, κ.λπ.

**Στοχευμένη εισβολή:** μη εξουσιοδοτημένη πράξη κατασκοπείας, κρυφής παρακολούθησης και κλοπής πληροφοριών μέσω του κυβερνοχώρου.

**Άλλο:** οποιοσδήποτε άλλος τύπος επίθεσης που υπέστη ο ΠΥΠ, είτε άμεσα είτε μέσω παρόχου υπηρεσιών. Ειδικότερα, εάν υπήρξε κάποια επίθεση που αποσκοπεί στη διαδικασία εξακρίβωσης ταυτότητας και πιστοποίησης, αυτό το τετραγωνίδιο θα πρέπει να συμπληρωθεί. Για την υποβολή λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

**Εξωτερικά συμβάντα:** η αιτία σχετίζεται με συμβάντα που γενικά βρίσκονται εκτός του ελέγχου του οργανισμού (πχ. φυσικές καταστροφές, νομικά ζητήματα, επιχειρηματικά ζητήματα και εξαρτήσεις υπηρεσίας).

**Ανθρώπινο σφάλμα:** το συμβάν προκλήθηκε από ακούσιο σφάλμα ενός ατόμου, είτε στο πλαίσιο της διαδικασίας πληρωμής (πχ. αναφόρτωση λανθασμένου αρχείου πληρωμών στο σύστημα πληρωμών) είτε με κάποιο τρόπο σε σχέση με αυτήν (πχ. διακοπή της τροφοδοσίας ρεύματος και αναστολή της δραστηριότητας πληρωμών).

**Αστοχία διαδικασίας:** η αιτία του συμβάντος ήταν ο κακός σχεδιασμός ή εκτέλεση της διαδικασίας πληρωμής, οι δικλείδες ασφάλειας ή/και οι υποστηρικτικές διεργασίες (πχ. διεργασία αλλαγής/μετεγκατάστασης, δοκιμής, εγκατάστασης/παραμετροποίησης, χωρητικότητας, παρακολούθησης).

**Αστοχία συστήματος:** η αιτία του συμβάντος συνδέεται με ανεπαρκή σχεδιασμό, εκτέλεση, στοιχεία, προδιαγραφές, ενοποίηση ή πολυπλοκότητα των συστημάτων που υποστηρίζουν τη δραστηριότητα πληρωμών.

**Άλλο:** η αιτία του συμβάντος δεν είναι καμία από τις ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

**Το συμβάν σας επηρέασε άμεσα, ή έμμεσα μέσω παρόχου υπηρεσιών;** ένα συμβάν μπορεί να στοχεύει άμεσα σε έναν ΠΥΠ άμεσα ή να τον επηρεάζει έμμεσα, μέσω τρίτου. Στην περίπτωση έμμεσων επιπτώσεων, αναφέρετε την επωνυμία του/των παρόχου(-ων) υπηρεσιών.

#### **B 4 – Επιπτώσεις του συμβάντος**

**Κτήριο(-α) που επηρεάστηκαν (Διεύθυνση), κατά περίπτωση:** εάν έχει επηρεαστεί κάποιο κτήριο, αναφέρετε τη διεύθυνσή του.

**Επηρεαζόμενοι εμπορικοί δίαυλοι:** αναφέρετε τον δίαυλο ή τους διαύλους αλληλεπίδρασης με τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν. Μπορούν να επιλεχθούν πολλαπλά τετραγωνίδια.

**Υποκαταστήματα:** τόπος επιχειρηματικής δραστηριότητας (πλην των κεντρικών γραφείων) ο οποίος αποτελεί μέρος ενός ΠΥΠ, δεν έχει νομική προσωπικότητα και εκτελεί άμεσα ορισμένες ή όλες τις συναλλαγές που αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ενός ΠΥΠ. Όλοι οι τόποι επιχειρηματικής δραστηριότητας που συγκροτούνται στο ίδιο κράτος μέλος από ΠΥΠ με κεντρικά γραφεία σε άλλο κράτος μέλος θα πρέπει να θεωρούνται ως ένα και μόνο υποκατάστημα.

**Τραπεζική μέσω διαδικτύου:** η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών για τη διεξαγωγή χρηματοπιστωτικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου.

**Τραπεζική μέσω τηλεφώνου:** η χρήση τηλεφώνων για τη διεξαγωγή χρηματοπιστωτικών συναλλαγών.

**Τραπεζική μέσω κινητών:** η χρήση μιας συγκεκριμένης τραπεζικής εφαρμογής σε έξυπνο τηλέφωνο ή παρόμοια συσκευή για τη διεξαγωγή χρηματοπιστωτικών συναλλαγών.

**ΑΤΜ:** ηλεκτρομηχανικές συσκευές που επιτρέπουν στους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών να πραγματοποιούν αναλήψεις μετρητών από τους λογαριασμούς τους ή/και να έχουν πρόσβαση σε άλλες υπηρεσίες.

**Σημείο πώλησης:** φυσική εγκατάσταση του εμπόρου όπου διενεργείται η έναρξη της πράξης πληρωμής.

**Άλλο:** ο εμπορικός δίαυλος που επηρεάζεται δεν είναι κανένας από τους ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

**Υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν:** αναφέρετε τις υπηρεσίες πληρωμών που δεν λειτουργούν σωστά λόγω του συμβάντος. Μπορούν να επιλεχθούν πολλαπλά τετραγωνίδια.

**Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών:** η μεταφορά μετρητών σε έναν ΠΥΠ για να πιστωθούν σε λογαριασμό πληρωμών.

**Ανάληψη μετρητών από λογαριασμό πληρωμών:** το αίτημα που έλαβε ένας ΠΥΠ από τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών του για την παροχή μετρητών και την χρέωση στον λογαριασμό πληρωμών του με το αντίστοιχο ποσό.

**Λειτουργίες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών:** οι ενέργειες που πρέπει να εκτελούνται σε έναν λογαριασμό πληρωμών για την ενεργοποίηση, απενεργοποίηση ή/και συντήρησή του (πχ. άνοιγμα, κλείδωμα).

**Αποδοχή μέσων πληρωμών:** υπηρεσία πληρωμών παρεχόμενη από ΠΥΠ ο οποίος συνάπτει σύμβαση με έναν δικαιούχο για την αποδοχή και επεξεργασία πράξεων πληρωμής, η οποία καταλήγει σε μεταφορά χρηματικών ποσών στον δικαιούχο.

**Μεταφορές πίστωσης:** μια υπηρεσία πληρωμών για την πίστωση λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου με πράξη πληρωμής ή μια σειρά πράξεων πληρωμής από λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή μέσω του ΠΥΠ που τηρεί τον λογαριασμό αυτό, βάσει εντολής του πληρωτή.

**Άμεσες χρεώσεις:** υπηρεσία πληρωμής για τη χρέωση λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή, όταν η πράξη πληρωμής πραγματοποιείται με πρωτοβουλία του δικαιούχου βάσει της συναίνεσης του πληρωτή στον δικαιούχο, στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή.

**Πληρωμές με κάρτα:** υπηρεσία βασιζόμενη σε υποδομή και επιχειρηματικούς κανόνες συστήματος καρτών πληρωμής που χρησιμοποιούνται για την ολοκλήρωση μιας πράξης πληρωμής μέσω οποιασδήποτε κάρτας, τηλεπικοινωνιακής, ψηφιακής ή πληροφορικής συσκευής ή λογισμικού αν αυτό οδηγεί σε συναλλαγή με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα. Οι πράξεις πληρωμών με κάρτα αποκλείουν συναλλαγές που βασίζονται σε άλλα είδη υπηρεσιών πληρωμών.

**Έκδοση μέσων πληρωμής:** υπηρεσία πληρωμών παρεχόμενη από ΠΥΠ ο οποίος συνάπτει σύμβαση με έναν πληρωτή για να του παράσχει ένα μέσο πληρωμής για την πραγματοποίηση και την επεξεργασία των πράξεων πληρωμής του πληρωτή.

**Αποστολή εμβάσματος:** υπηρεσία πληρωμών μέσω της οποίας χρηματικά ποσά λαμβάνονται από έναν πληρωτή, χωρίς να δημιουργείται λογαριασμός πληρωμών στο όνομα του πληρωτή ή του δικαιούχου, με μοναδικό σκοπό τη μεταφορά ενός αντίστοιχου ποσού σε πληρωτή ή σε άλλο ΠΥΠ που ενεργεί για λογαριασμό του δικαιούχου, ή/και όταν τα εν λόγω χρηματικά ποσά λαμβάνονται εξ ονόματος του δικαιούχου και καθίστανται διαθέσιμα σε αυτόν.

**Υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής:** υπηρεσίες πληρωμών για την έναρξη εντολής πληρωμής κατόπιν αιτήματος του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε σχέση με λογαριασμό πληρωμών που τηρείται σε άλλο ΠΥΠ.

**Υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού:** διαδικτυακές υπηρεσίες πληρωμών για την παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους λογαριασμούς πληρωμών που τηρεί ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών είτε σε άλλο ΠΥΠ είτε σε περισσότερους του ενός ΠΥΠ.

**Άλλη:** η υπηρεσία πληρωμών που επηρεάζεται δεν είναι καμία από τις ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

**Λειτουργικοί τομείς που επηρεάστηκαν:** αναφέρετε το στάδιο ή τα στάδια της διαδικασίας πληρωμής που επηρεάστηκαν από το συμβάν. Μπορούν να επιλεχθούν πολλαπλά τετραγωνίδια.

**Εξακρίβωση ταυτότητας/εξουσιοδότηση:** διαδικασίες που επιτρέπουν στον ΠΥΠ να επαληθεύει την ταυτότητα ενός χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ή την εγκυρότητα της χρήσης ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας και του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών (ή τρίτου που ενεργεί για λογαριασμό του εν λόγω χρήστη) που δίνει τη συγκατάθεσή του για τη μεταφορά χρηματικών ποσών ή τίτλων.

**Επικοινωνία:** ροή πληροφοριών με σκοπό την ταυτοποίηση, εξακρίβωση της ταυτότητας, κοινοποίηση και ενημέρωση μεταξύ του ΠΥΠ εξυπηρέτησης λογαριασμού και του παρόχου υπηρεσιών κίνησης πληρωμών, των παρόχων υπηρεσιών παροχής πληροφοριών λογαριασμού, των πληρωτών, των δικαιούχων και άλλων ΠΥΠ.

**Εκκαθάριση:** η διαδικασία διαβίβασης, συμφωνίας και, σε ορισμένες περιπτώσεις, επαλήθευσης των εντολών μεταφοράς πριν από διακανονισμό, συμπεριλαμβανομένου ενδεχομένως του συμψηφισμού εντολών και της κατάρτισης των τελικών θέσεων για τον διακανονισμό.

**Άμεσος διακανονισμός:** η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής ή επεξεργασίας με σκοπό την εκπλήρωση των υποχρεώσεων των συμμετεχόντων μέσω της μεταφοράς κεφαλαίων, όταν η ενέργεια αυτή εκτελείται από τον ίδιο τον επηρεαζόμενο ΠΥΠ.

**Έμμεσος διακανονισμός:** η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής ή επεξεργασίας με σκοπό την εκπλήρωση των υποχρεώσεων των συμμετεχόντων μέσω της μεταφοράς κεφαλαίων, όταν η ενέργεια αυτή εκτελείται από άλλο ΠΥΠ για λογαριασμό του επηρεαζόμενου ΠΥΠ.

**Άλλος:** ο λειτουργικός τομέας που επηρεάζεται δεν είναι κανένας από τους ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

**Συστήματα και στοιχεία που επηρεάστηκαν:** αναφέρετε πιο τμήμα ή τμήματα της τεχνολογικής υποδομής του ΠΥΠ επηρεάστηκαν από το συμβάν. Μπορούν να επιλεγθούν πολλαπλά τετραγωνίδια.

**Εφαρμογή/λογισμικό:** προγράμματα, λειτουργικά συστήματα κ.λπ. που υποστηρίζουν την παροχή υπηρεσιών πληρωμών από τον ΠΥΠ.

**Βάση δεδομένων:** δομή δεδομένων που αποθηκεύει πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα και πληρωμών τα οποία απαιτούνται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμών.

**Υλικό:** φυσικός τεχνολογικός εξοπλισμός που εκτελεί τις διαδικασίες ή/και αποθηκεύει τα δεδομένα που απαιτούνται από τους ΠΥΠ για την άσκηση των δραστηριοτήτων τους που σχετίζονται με πληρωμές.

**Δίκτυο/υποδομή:** τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, δημόσια ή ιδιωτικά, τα οποία επιτρέπουν την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών κατά τη διαδικασία πληρωμής (πχ. το διαδίκτυο).

**Άλλο:** το σύστημα και το στοιχείο που επηρεάζεται δεν είναι κανένα από τα ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.



**Επηρεαζόμενο προσωπικό:** αναφέρετε εάν το συμβάν είχε επιπτώσεις στο προσωπικό του ΠΥΠ και, αν ναι, δώστε λεπτομέρειες στο πεδίο ελεύθερου κειμένου.

#### **B 5 – Μετριασμός συμβάντος**

**Ποιες ενέργειες/μέτρα έχουν ληφθεί μέχρι στιγμής ή πρόκειται να ληφθούν για την ανάκαμψη από το συμβάν;** περιγράψτε λεπτομερώς τις ενέργειες που έχουν αναληφθεί ή πρόκειται να αναληφθούν για την προσωρινή αντιμετώπιση του συμβάντος.

**Έχουν ενεργοποιηθεί τα σχέδια συνέχισης δραστηριοτήτων ή/και τα σχέδια ανάκτησης;** παρακαλείσθε να αναφέρετε εάν έχουν ενεργοποιηθεί ή όχι και αν ναι, περιγράψτε λεπτομερώς τι έχει συμβεί (δηλ. πότε ενεργοποιήθηκαν και από τι αποτελούνταν τα εν λόγω σχέδια).

**Ο ΠΥΠ έχει ακυρώσει ή αποδυναμώσει ορισμένους ελέγχους λόγω του συμβάντος;** παρακαλείσθε να αναφέρετε εάν ο ΠΥΠ χρειάστηκε να παρακάμψει ορισμένους ελέγχους (πχ. να σταματήσει να χρησιμοποιεί την «αρχή των τεσσάρων οφθαλμών») για την αντιμετώπιση του συμβάντος και, αν ναι, αναφέρετε λεπτομερώς τους βασικούς λόγους που αιτιολογούν την αποδυνάμωση ή την ακύρωση των ελέγχων.

#### **Γ – Τελική έκθεση**

##### **Γ 1 – Γενικά στοιχεία**

**Επικαιροποίηση των πληροφοριών από την ενδιάμεση έκθεση (περίληψη):** παρακαλείσθε να παράσχετε περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα που ελήφθησαν για την ανάκαμψη από το συμβάν και την αποφυγή επανάληψής του, την ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών, τα διδάγματα που αντλήθηκαν, κ.λπ.

**Ημερομηνία και ώρα λήξης του συμβάντος:** αναφέρετε την ημερομηνία και την ώρα κατά την οποία το συμβάν θεωρήθηκε λήξαν.

**Έχουν αποκατασταθεί οι αρχικοί έλεγχοι;** εάν ο ΠΥΠ έπρεπε να ακυρώσει ή να αποδυναμώσει ορισμένους ελέγχους λόγω του συμβάντος, να αναφέρετε εάν οι εν λόγω έλεγχοι έχουν αποκατασταθεί και να παράσχετε τυχόν πρόσθετες πληροφορίες στο πεδίο ελεύθερου κειμένου.

##### **Γ 2 – Ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών και παρακολούθηση**

**Ποια ήταν η πρωταρχική αιτία, εάν είναι ήδη γνωστή;** παρακαλείσθε να εξηγήσετε ποια είναι η πρωταρχική αιτία του συμβάντος ή, εάν δεν είναι γνωστή ακόμα, τα προκαταρκτικά

συμπεράσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών. Οι ΠΥΠ μπορούν να επισυνάψουν έναν φάκελο με λεπτομερείς πληροφορίες, εάν το κρίνουν απαραίτητο.

**Κύριες διορθωτικές ενέργειες/μέτρα που ελήφθησαν ή πρόκειται να ληφθούν για την αποφυγή της επανάληψης του συμβάντος στο μέλλον, εάν είναι ήδη γνωστά:** παρακαλείσθε να περιγράψετε τις κύριες ενέργειες που έχουν αναληφθεί ή πρόκειται να αναληφθούν για να αποτραπεί η μελλοντική επανάληψη του συμβάντος.

### **Γ 3 – Πρόσθετες πληροφορίες**

**Έχει αναφερθεί το περιστατικό σε άλλους ΠΥΠ για ενημερωτικούς σκοπούς;** παρακαλείσθε να αναφέρετε συνοπτικά με ποιους ΠΥΠ υπήρξε επικοινωνία, είτε επίσημα είτε ανεπίσημα, προκειμένου να ενημερωθούν για το συμβάν, παρέχοντας λεπτομέρειες για τους ΠΥΠ που ενημερώθηκαν, τις πληροφορίες που ανταλλάχθηκαν και τους βασικούς λόγους για την ανταλλαγή των εν λόγω πληροφοριών.

**Έχουν κινηθεί νομικές διαδικασίες κατά του ΠΥΠ;** παρακαλείσθε να αναφέρετε εάν κατά τη στιγμή της συμπλήρωσης της τελευταίας έκθεσης έχουν κινηθεί νομικές διαδικασίες κατά του ΠΥΠ (πχ. έχει παραπεμφθεί στο δικαστήριο ή έχασε την άδειά του) λόγω του συμβάντος.